



Manifestasi Konsep Demokrasi Digital Dalam Tata Kelola Pemerintahan di Jakarta: Studi Kasus Pemanfaatan Platform “Jakarta Kini (JAKI)” Sebagai Wadah Aspirasi Masyarakat

Revo Linggar Vandito ^{1,*}; Artanti Paramesti ² Muhamad Ali Vardan Aminudin ³ , Lia Wulandari ⁴

¹ Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta; 2210413012@mahasiswa.upnvj.ac.id

² Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta; 2210413008@mahasiswa.upnvj.ac.id

³ Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta; 2210413015@mahasiswa.upnvj.ac.id

⁴ Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta; lia.wulandari@upnvj.ac.id

Correspondence: 2210413012@mahasiswa.upnvj.ac.id

ARTICLE INFO:

Kata kunci: Demokrasi Digital; Governance; JAKI; Kebijakan Publik.

Received: 06 Desember 2023

Revised: 8 Desember 2023

Accepted: 26 Desember 2023

ABSTRAK

Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Pemprov DKI Jakarta adalah keterbukaan informasi publik karena dianggap masih belum mampu menciptakan keterbukaan informasi yang optimal. Sebagai usaha untuk memperkuat akuntabilitas dan tata kelola pemerintahan Pemprov DKI Jakarta meluncurkan sebuah *platform* digital “Jakarta Kini” (JAKI). Peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisa penerapan nilai demokrasi digital serta dampak implementasi dalam pemanfaatan *platform* JAKI. Kualitatif dipilih sebagai metode pada penelitian dengan mengambil data menggunakan studi pustaka untuk melengkapi data selama penelitian. Hasil yang didapat pada penelitian yakni penerapan aplikasi JAKI dengan berbagai fiturnya telah memenuhi dan sesuai dengan karakteristik demokrasi digital dalam menyediakan informasi publik, menciptakan deliberasi politik bagi masyarakat hingga memberdayakan masyarakat dalam proses keputusan politik. Respon masyarakat untuk pengaduan pada aplikasi ini dapat terbilang cukup antusias untuk terlibat dan melaporkan berbagai masalah publik melalui fitur pengaduan di aplikasi JAKI. Adanya aplikasi JAKI yang diluncurkan oleh Pemprov DKI Jakarta ini dapat menjadi motivasi bagi daerah lain untuk mengembangkan layanan serupa untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam kenyamanan digital.

ABSTRACT

One of the problems faced by the DKI Jakarta Provincial Government is public information disclosure because it is still considered unable to create optimal information disclosure. As an effort to strengthen accountability and governance, the DKI Jakarta Provincial Government launched a digital platform "Jakarta Kini" (JAKI). The researcher aims to find out and analyze the application of digital democracy values and the impact of implementation in the use of the JAKI platform. Qualitative was chosen as the method in the research by taking data using literature study to complete the data during the research. The results obtained in the research are the application of the JAKI application with its various features has been fulfilled and in accordance with the characteristics of digital democracy in providing public information, creating political deliberation for the community to empower the community in the political decision process. The public response to complaints on this application can be quite enthusiastic to get involved and report various public problems through the complaint feature in the JAKI application. The existence of the JAKI application launched by the DKI Jakarta Provincial Government can be a motivation for other regions to develop similar services to meet the demands of the community in digital convenience.

Pendahuluan

Secara demografis Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu kota terpadat di pulau Jawa, hal tersebut dibuktikan dengan data BPS yang menunjukkan bahwa kepadatan penduduk Jakarta diproyeksikan sebesar 15.978/Km² persegi (BPS, 2021). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepadatan penduduk akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Antara & Suryana, 2020). Hal tersebut turut menjadi tantangan bagi pemerintah DKI Jakarta untuk menciptakan sebuah pemerintahan yang inklusif serta demokratis yang sudah selayaknya menjadi sebuah tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana yang telah diamanatkan dalam berbagai regulasi hukum, salah satunya adalah konstitusi. Hal tersebut tentu akan menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah DKI Jakarta di tengah padatnya kondisi demografi kependudukan provinsi di DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan publik serta menerapkan prinsip-prinsip demokrasi yang prima kepada masyarakat DKI Jakarta demi mengentaskan permasalahan-permasalahan seperti pengangguran, kemiskinan, ketimpangan sosial, serta pembangunan infrastruktur yang memadai.

Kebutuhan masyarakat sudah selayaknya menjadi tanggung jawab negara sesuai dengan yang diamanatkan di dalam konstitusi pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea ke-4 yang menyebutkan bahwa “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa” Pembukaan UUD 1945 mengindikasikan pemerintah atau negara untuk menyediakan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Demi menciptakan sebuah pemerintahan yang responsif dan cepat dalam menyediakan kebutuhan masyarakat diperlukan sebuah pemerintahan yang demokratis serta berkomitmen penuh pada konsep *good governance*. Hal tersebut akan terimplementasikan dengan baik karena antara konsep *good governance* dan demokrasi merupakan 2 konsep yang akan selalu selaras apabila dijalankan secara beriringan. Salah satu karakteristik dari kedua konsep ini yang berkaitan satu sama lain adalah mengenai responsivitas, transparansi dan akuntabilitas suatu tata kelola pemerintahan (Powley & Anderlini, 2004). Ketiga karakteristik tersebut tidak dapat dan tidak mungkin untuk diimplementasikan dengan maksimal tanpa menggunakan konsep demokrasi, karena salah satu karakteristik utama dari demokrasi adalah transparansi (Hollyer et., al 2011) dan karakteristik dari *good governance* adalah transparansi dan akuntabilitas (Thomas, 2012)

Dalam konteks kontemporer di Indonesia penerapan demokrasi dan *good governance* menghadapi suatu permasalahan yang pelik dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia yaitu *problem* mengenai transparansi dan keterbukaan dalam suatu pemerintahan (Bubandt, 2006; Furuholt & Wahid,

2008). Masalah transparansi dan keterbukaan terhadap publik yang menjadi salah satu pilar demokrasi turut diperburuk dengan masih eksisnya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dalam tata kelola pemerintahan yang menjadi ciri dari pemerintahan yang tidak akuntabel dan tidak transparan (McLeod, 2005). Untuk itu dibutuhkan sebuah solusi serta alternatif baru untuk meningkatkan pemerintahan yang lebih efisien, terbuka, cepat, dan transparan.

Dalam hal ini demokrasi digital dapat menjadi solusi dan alternatif karena memiliki karakteristik yang efisien, terbuka, cepat, dan transparan sehingga dapat menjadi alternatif serta solusi dalam menciptakan transparansi dalam sebuah tata kelola pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan Hague & Loader (1999) dalam literturnya yang berjudul "*Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*" bahwasanya demokrasi digital memiliki kelebihan dan potensi dalam menyediakan informasi termasuk dalam konteks informasi-informasi publik seperti rancangan kebijakan pemerintah hingga meningkatkan demokrasi deliberatif yang mendukung masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai rumusan kebijakan publik dan menyampaikan aspirasinya terhadap masalah yang ada ke dalam *platform* demokrasi digital (Dahlberg, 2011).

Dalam konteks Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta salah satu masalah yang dihadapi pemerintah DKI Jakarta adalah keterbukaan informasi publik. Sebagai contoh pada tahun 2017 indeks keterbukaan informasi menyebutkan bahwa Provinsi DKI Jakarta dikategorikan sebagai provinsi "menuju informatif" dengan indeks 85,7 dengan *gap* yang cukup jauh dari Jawa Tengah dengan 92,13 dan Kalimantan Barat dengan indeks sebesar 94,63. Hal ini menunjukkan DKI Jakarta sebagai provinsi dengan pendapatan terbesar di Indonesia belum mampu menciptakan sebuah keterbukaan informasi yang optimal. Hal tersebut turut mengindikasikan bahwa Pemprov DKI Jakarta belum secara optimal menerapkan konsep transparansi, akuntabilitas, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat yang menyebabkan tidak optimalnya penerapan demokrasi dan *good governance* di Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka langkah-langkah demokrasi digital adalah salah satu cara pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas dan optimalisasi tata kelola pemerintahan, meningkatkan partisipasi warga, dan juga memperkuat kepercayaan publik dengan cara menghadirkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan terbuka. Dalam konteks DKI Jakarta pada 2019 sebagai usaha untuk memperkuat akuntabilitas, keterbukaan informasi, dan tata kelola pemerintahan yang baik Pemprov DKI Jakarta meluncurkan sebuah *platform* digital "Jakarta Kini" (JAKI). Dalam konteks demokrasi digital terdapat berbagai macam literatur yang menjelaskan mengenai bagaimana mengukur keberhasilan suatu konsep demokrasi digital. Salah argumen yang selalu hadir di dalam diskursus mengenai demokrasi digital adalah sifat dan karakteristik teknologi

digital yang cepat serta efisien sehingga dalam konteks demokrasi informasi terhadap publik dapat dikembangkan secara optimal demi menciptakan keterbukaan publik yang menjadi salah satu dari sekian banyak karakteristik demokrasi.

Dalam konteks penerapan aplikasi JAKI dalam dinamika pemerintahan di Jakarta terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai bagaimana implementasi aplikasi JAKI dalam tata kelola pemerintahan di Jakarta. Sebagai contoh Maajid & Rachmawati (2022) melakukan penelitian yang terkait implementasi aplikasi JAKI dalam mendukung konsep “*smart economy*” atau penelitian Daffa & Nugraha (2022) yang membahas mengenai utilisasi aplikasi JAKI dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain diskursus-diskursus yang berkaitan dengan hal-hal yang sifatnya administratif terdapat pula penelitian yang menghubungkan hadirnya aplikasi JAKI sebagai aplikasi yang meningkatkan efektifitas mitigasi bencana di Jakarta seperti (Widiachristy & Rachmanto, 2021; Taryana *et al.*, 2022). Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, tidak ada penelitian yang secara khusus membahas dengan menggunakan objek atau ontologi dari ilmu politik khususnya mengenai hal hal yang membahas seputar demokrasi. Selain itu dikarenakan aplikasi JAKI merupakan salah satu bentuk evolusi tata kelola pemerintahan yang disebabkan karena adanya perkembangan teknologi informasi maka akan sangat relevan apabila implementasi aplikasi JAKI dikaitkan dengan konsep demokrasi digital.

Salah satu penjelasan komprehensif mengenai bagaimana demokrasi digital diimplementasikan dalam suatu tata kelola pemerintahan dijelaskan dengan mendalam oleh Roza Tsagarousianou yang menjelaskan bahwa setidaknya terdapat 3 hal penting yang disediakan dalam demokrasi digital yakni; 1. Keterbukaan informasi; 2. Deliberasi politik masyarakat; 3. Partisipasi masyarakat dalam pembuatan keputusan (Tsagarousianou, 2000). Berdasarkan hal tersebut penelitian ini akan melihat dan menganalisa menggunakan pisau analisis yang disediakan Roza Tsagarousianou dan Lincoln Dahlberg terhadap implementasi dan inovasi yang dikeluarkan Pemprov DKI melalui *platform* “Jakarta Kini (JAKI)” hingga membahas mengenai Dampak dari implementasi demokrasi digital dalam penerapan *platform* “Jakarta Kini (JAKI)”.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini akan membahas terkait Bagaimana penerapan nilai nilai demokrasi digital dalam pemanfaatan *platform* "Jakarta Kini (JAKI). Pertanyaan penelitian tersebut akan dianalisis dengan menggunakan kerangka teori demokrasi digital yang digunakan sebagai indikator atau asesmen untuk menilai bagaimana implementasi nilai-nilai demokrasi digital dalam bagaimana penerapan nilai-nilai demokrasi digital dalam pemanfaatan *platform* "Jakarta Kini (JAKI)" Selanjutnya dalam penelitian ini turut dibahas mengenai Dampak dari implementasi demokrasi digital dalam penerapan *platform* "Jakarta Kini (JAKI)". Pertanyaan penelitian ini akan membahas bagaimana dampak yang dihasilkan melalui konsep demokrasi digital yang

terkandung di dalam penerapan Jakarta Kini (JAKI). Bagian ini turut disertai dengan bukti-bukti serta data yang tersedia seperti indeks demokrasi, serta penghargaan yang didapatkan platform/aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

Metode

Dalam penelitian ini penulis memilih menggunakan kualitatif sebagai metode dari penjabaran serta penjelasan sebuah hasil. Penelitian dengan metode ini dilakukan dari suatu fenomena yang telah terjadi sebelumnya dengan tujuan mendapatkan pengetahuan serta pemahaman baru terkait suatu populasi penelitian secara mendalam dan keseluruhan melalui pendeskripsian dengan gaya bahasa khusus (Moleong, 2007). Kemudian Metode Penelitian Kualitatif ini suatu penelitian yang menghasilkan *output* data deskriptif dengan berbentuk sebuah kata yang tertulis maupun lisan serta perilaku dari seorang individu yang dapat diamati sebagai objek (Nasution, 1996). Selanjutnya jenis penelitian yang digunakan oleh penulis pada penelitiannya ialah kualitatif deskriptif dimana strategi ini digunakan untuk menyelidiki dan mencari suatu fenomena di kehidupan seseorang atau sekelompok individu yang nantinya mereka akan menceritakan kehidupannya, setelah itu penulis akan menceritakan kembali dalam penelitiannya terkait kronologi deskriptif dapat berupa gambar maupun kata-kata (Kusumastuti & Mustamil, 2019).

Dari sebuah penelitian yang sedang dijalankan, tentu memerlukan sebuah data yang relevan, maka dari itu diperlukan pula sebuah teknik untuk mengumpulkan data dengan menggunakan langkah paling esensial, tepat dan selaras dari tujuan penelitian yang sedang dijalankan. Teknik yang diambil dan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan sebuah data menggunakan teknik studi pustaka dengan melalui literatur-literatur yang telah ada sebelumnya dan dirasa relevan pada penelitian ini. Studi pustaka dapat pula dijelaskan sebagai suatu strategi untuk memaksimalkan penulis dalam mencari dan mengumpulkan data-data terkait fokus yang dibahas pada penelitian, dapat dengan cara membaca, mempelajari, mendalami serta menganalisis kumpulan buku, jurnal maupun artikel terdahulu. Selain itu bukti pendukung dapat berupa foto maupun gambar yang memungkinkan untuk kelangsungan penelitian (Kutha, 2010). Untuk memperoleh dan mengumpulkan informasi yang sebanyak-banyaknya berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis, maka penulis memilih menggunakan metode ini untuk memperoleh data dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti penulis.

Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Nilai-Nilai Demokrasi Digital Dalam Penerapan “Jakarta Kini” (JAKI)

Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Dahlberg, 2011) bahwa demokrasi digital merupakan sebuah konsep yang dapat menumbuhkan deliberasi

masyarakat serta partisipasi masyarakat dalam suatu tata kelola pemerintahan, hal tersebut juga dikonfirmasi oleh Tsagarousianou (2000) bahwa tipe serta karakteristik dari demokrasi digital adalah 1. Keterbukaan informasi; 2. Deliberasi politik masyarakat; 3. Partisipasi masyarakat dalam pembuatan keputusan. Dalam konteks inovasi yang dihadirkan Pemprov DKI Jakarta dalam menciptakan *platform* “Jakarta Kini (JAKI) memiliki tujuan untuk merealisasikan cita-cita Pemprov DKI Jakarta yakni menciptakan sebuah layanan publik yang satu basis layanan yang akurat, terbuka, dan terintegrasi (Sofiana, 2023). Tujuan tersebut dapat ditafsirkan bahwa Pemprov DKI Jakarta berupaya untuk menciptakan sebuah layanan publik yang berisi informasi publik, yang secara tidak langsung sejalan dengan prinsip-prinsip demokrasi digital seperti deliberasi politik masyarakat yang mana langkah pertama apabila ingin mengimplementasikan demokrasi deliberatif adalah dengan menjalankan keterbukaan informasi dan sebuah pemerintahan yang responsive.

Dalam konteks Pemprov DKI Jakarta salah satu upaya untuk menciptakan sebuah *platform* layanan publik yang bertujuan untuk implementasi menciptakan sebuah layanan publik yang satu basis layanan yang akurat, terbuka, dan terintegrasi adalah dengan meluncurkan *platform* “Jakarta Kini (JAKI)”. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan sebuah aplikasi super yang ditujukan memberikan suatu pelayanan publik berbasis digital satu pintu untuk membantu dan menyelesaikan masalah sehari-hari warga di Jakarta dengan suatu aplikasi terintegrasi (Ammas *et al.*, 2022). Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan dan informasi yang dapat diakses oleh pengguna secara mudah dan praktis melalui *smartphone*. Platform ini merupakan sebuah *platform* yang terdiri dari fitur 9 fitur unggulan yang terdiri dari JakLapor, JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakSurvei, JakPenda, JakWifi, Pantau banjir, hingga Akun Digital Warga.

Salah satu fitur utama dari aplikasi Jakarta Kini (JAKI) adalah JakLapor yang ditujukan bagi masyarakat DKI Jakarta untuk melaporkan berbagai permasalahan non darurat yang ingin disampaikan kepada pemprov DKI Jakarta. Laporan yang dimasukan bisa berbentuk gambar serta video dan deskripsi permasalahannya. Nantinya laporan yang telah masuk hendak lekas diproses serta hendak ditindak oleh Pemprov DKI Jakarta. Tidak hanya itu warga pula bisa memantau serta membagikan evaluasi dan pendapat terkait pelaporan yang dilaporkan pada Pemprov DKI Jakarta melalui JakLapor (Sukma, 2021). Berdasarkan implementasi JakLapor sejak diluncurkan, menurut *website* Cepat Respon Masyarakat DKI Jakarta (CRM Jakarta) setidaknya terdapat 320.604 yang masuk dengan pemanfaatan *platform* JAKI melalui fitur JakLapor, dengan tingkat keterselesaian laporan mencapai 98,4%. Hal ini menunjukkan tingkat efektifitas yang cukup tinggi mengingat tingginya penyelesaian laporan yang masuk ke dalam platform ini. Efektifitas JAKI dalam menerima laporan masyarakat turut didukung dengan penelitian yang berjudul “Analisis

Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean” yang menyimpulkan bahwa responden secara signifikan menilai bahwa kualitas sistem Aplikasi JAKI yang digunakan sangatlah memuaskan, di mana mereka mengalami berbagai bentuk kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, menemukan informasi yang dibutuhkan, dan melakukan penjelajahan pada menu yang diakses. Kemudahan masyarakat dalam mengakses aplikasi JAKI menjadi salah satu faktor penting mengenai cukup tingginya angka efektifitas laporan yang masuk ke dalam aplikasi JAKI (Andriyanto *et al.*, 2021).

Apabila hal tersebut ditinjau dengan menggunakan kerangka demokrasi digital maka dapat dikatakan bahwa implementasi dan penerapan aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor telah sesuai dengan karakteristik konsep demokrasi digital, dimana implementasi demokrasi digital melalui JakLapor ditandai dengan adanya fakta yang menunjukkan bahwa JakLapor merupakan fitur yang efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya kepada pemerintah dengan efektif disertai dengan respon yang relatif cepat pihak Pemprov DKI Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa demokrasi digital peningkatan substansi demokrasi dengan sudut pandang demokrasi liberal individualis yang secara singkat melihat bahwa demokrasi digital dan utilisasi teknologi digital dalam demokrasi memahami bahwa media digital sebagai potensi untuk menjadi sarana menyebarkan informasi dan sudut pandang yang efektif antar individu dan proses pengambilan keputusan yang representatif (Chadwick, 2009).

Sehingga berdasarkan kerangka tersebut dapat dianalisis bahwa fakta yang menunjukkan bahwa JakLapor menjadi fitur yang efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya kepada pemerintah dengan efektif disertai dengan respon yang relatif cepat pihak Pemprov DKI Jakarta menunjukkan bahwa JakLapor telah terbukti memiliki karakteristik demokrasi digital sebagai sebuah aplikasi yang menjadi sarana bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan menjadi sebuah *platform* yang menjembatani komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Dahlberg (2011) yang menyebutkan bahwa karakteristik dan unsur demokrasi digital adalah menciptakan suatu komunikasi politik yang demokratis dimana masyarakat dapat secara rasional dan kritis menceritakan atau menyampaikan permasalahan kepada pemerintah dan pemerintah disisi lain merespon suatu permasalahan yang dirasakan masyarakat dengan responsif dan optimal.

Selain itu penerapan aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor memiliki karakteristik demokrasi digital hal tersebut dapat dikonfirmasi apabila menggunakan tipe dan karakteristik demokrasi ala Tsagarousianou (2000) yang menyebutkan bahwa salah satu karakteristik atau tipe dari demokrasi digital adalah adanya deliberasi politik masyarakat. Deliberasi politik masyarakat dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai penyediaan ruang publik yang

dianggap penting bagi pemerintahan untuk menciptakan suatu iklim pemerintahan yang benar-benar demokratis. Lebih jauh lagi, Melucci (1989), menekankan perlunya, tidak hanya satu, tetapi banyak hal. Ruang publik untuk representasi dan negosiasi telah menunjukkan bahwa publik baru ini. Sehingga dapat kita tafsirkan bahwa demokrasi digital memiliki tendensi dan karakteristik untuk menciptakan sebuah iklim dimana terjadinya konflik dan tuntutan untuk diungkapkan dengan cara yang tidak dapat dimungkinkan oleh kerangka kelembagaan demokrasi perwakilan yang konvensional. Berdasarkan hal tersebut keterbukaan dan efektifitas aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor dalam menciptakan ruang-ruang digital yang memungkinkan adanya proses komunikasi politik antara masyarakat dalam memberikan tuntutannya kepada pemerintah (Ernawati *et al.*, 2021), telah menjadi bukti yang cukup konkret bahwa aplikasi JAKI dapat dikatakan cukup berhasil dalam menciptakan deliberasi politik masyarakat sehingga memenuhi salah satu fitur atau karakteristik demokrasi digital yaitu menciptakan suatu deliberasi politik yang lebih cepat dan efektif.

Karakteristik dan tendensi utama dari demokrasi digital selanjutnya adalah penyediaan informasi dan keterbukaan publik yang informatif, cepat dan efektif demi menciptakan iklim demokrasi yang lebih terbuka. Dalam konteks implementasi aplikasi JAKI terdapat fitur-fitur lain yang turut memberikan dan menyediakan informasi kepada masyarakat. Salah satu fitur yang menyediakan informasi terbuka bagi masyarakat DKI Jakarta adalah fitur JakPantau yang merupakan fitur Melalui fitur penyedia informasi mengenai banjir, aliran air, sehingga masyarakat Jakarta bisa bersiap diri mereka lebih baik ketika hujan deras (Daffa & Nugraha, 2021). Pengguna JAKI dapat mengakses yang terbaru informasi tentang aliran sungai dan kondisi pintu air di Jakarta sehingga dapat melakukan berbagai tindakan. Efektivitas penggunaan aplikasi JakPantau turut dikonfirmasi dalam berbagai penelitian seperti (Widiachristy & Rachmanto, 2021) yang menyebutkan bahwa penggunaan fitur JakPantau menjadi jembatan bagi pemerintah dalam menyediakan informasi terkait banjir yang seringkali menjadi permasalahan pelik warga Jakarta, walaupun begitu masih diperlukan sosialisasi yang lebih masif demi optimalisasi penggunaan fitur JakLapor.

Selain itu penyediaan informasi yang ada dalam aplikasi JAKI tidak hanya muncul di dalam fitur JakPantau melainkan terdapat fitur lain yang turut menyediakan informasi kepada masyarakat adalah fitur JakPangan yang merupakan fitur di dalam aplikasi JAKI yang menyediakan informasi kepada masyarakat provinsi DKI Jakarta berkaitan dengan pangan. Fitur yang JakPangan merupakan fitur yang dikeluarkan Pemprov DKI Jakarta melalui JAKI untuk memberikan informasi berupa harga pangan serta fluktuasi yang terjadi sehingga masyarakat DKI Jakarta dapat mengetahui harga pangan yang terjadi di pasar dengan menggunakan fitur JakPangan yang sudah terintegrasi dengan Info Pangan Jakarta (IPJ) (Maajid & Rachmawati, 2021).

Berdasarkan apa yang dijelaskan dalam Tsagarousianou (2000) karakteristik demokrasi digital adalah menyediakan informasi kepada masyarakat yang selanjutnya akan mengarah pada deliberasi politik masyarakat. Implementasi Fitur fitur yang ditawarkan JAKI dalam bentuk JakPantau maupun JakPangan menunjukkan tujuan adanya fitur-fitur tersebut adalah untuk memberikan serta menyediakan informasi kepada masyarakat sehingga dapat dikonklusikan bahwa implementasi JAKI melalui JakPangan dan JakPantau memenuhi karakteristik demokrasi digital yaitu menyediakan informasi publik yang bertujuan untuk membuka keran-keran deliberasi. Hal tersebut turut sesuai dengan karakteristik demokrasi digital bahwa demokrasi digital menyediakan "*public sphere*" untuk menyuarakan aspirasi masyarakat serta menciptakan sebuah pemerintahan yang responsif melalui efektifnya teknologi digital sebagai prasarana utama dari demokrasi digital (Berg & Hofmann, 2021).

Sebagaimana yang disebutkan bahwa karakteristik dari demokrasi digital adalah penguatan partisipasi masyarakat dalam pembuatan keputusan (Tsagarousianou, 2000 ; Berg & Hofmann, 2021). Partisipasi masyarakat di dalam ruang digital dalam konteks pembuatan keputusan dapat diimplementasikan dengan berbagai hal seperti pemilihan umum, referendum, konsultasi, kritik, hingga gerakan kolektif. Dalam implementasi Aplikasi JAKI terdapat pula fitur yang memberikan kesempatan bagi masyarakat DKI Jakarta untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan. Hal tersebut diimplementasikan dengan adanya fitur JakSurvei yang menjadi sarana asesmen bagi masyarakat untuk memberikan penilaian terkait kinerja Pemprov DKI Jakarta sekaligus memberikan penilaian terhadap berbagai keputusan politik yang diambil Pemprov DKI Jakarta. Selain itu aplikasi JAKI turut terintegrasi dengan *website* E-Musrenbang sehingga masyarakat dapat menyampaikan ide serta gagasannya melalui E-Musrenbang yang terintegrasi dengan aplikasi JAKI. Dalam proses implementasinya E-Musrenbang dinilai cukup efektif dalam memberdayakan partisipasi masyarakat dalam perumusan berbagai keputusan politik (Ramadhan *et al.*, 2023). Hal tersebut disebabkan karena dari segi partisipasi bisa dikatakan demikian terdapat peningkatan keterlibatan masyarakat dalam E-Musrenbang. DKI Jakarta masyarakat sudah *familiar* dengan inovasi berbasis teknologi, seperti penggunaan JAKI aplikasi sebagai laporan dan layanan pengaduan warga secara *real time* (Rahmawati & Firman, 2017).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dianalisis bahwa berdasarkan kerangka karakteristik demokrasi digital menurut (Tsagarousianou, 2000) penerapan aplikasi JAKI dengan berbagai fiturnya telah memenuhi dan sesuai dengan karakteristik demokrasi digital dalam menyediakan informasi publik, menciptakan deliberasi politik bagi masyarakat hingga memberdayakan masyarakat dalam proses keputusan politik. Dalam proses penelitian terdapat salah satu literatur yang rasa rasanya cukup relevan untuk dijadikan sebagai data sekaligus kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu terkait demokrasi

digital akan menciptakan *E-participation* (Wirtz, et al., 2016). Dalam kerangka tersebut dijelaskan bahwa bentuk bentuk E-Participation dapat berupa Lima kategori adalah (1) memberikan informasi yang seimbang dan objektif informasi kepada publik, (2) memperoleh umpan balik publik terhadap suatu isu (3) memberdayakan dan mempertimbangkan aspirasi masyarakat dengan bekerja secara langsung dengan masyarakat, (4) Menggabungkan masukan publik dengan bermitra dengan publik, dan (5) memberdayakan serta menyerahkan keputusan akhir pada publik. Berdasarkan kerangka tersebut dapat dianalisis bahwa penerapan Aplikasi JAKI dengan berbagai fitur yang ada telah membentuk *E-Participation* masyarakat DKI Jakarta sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi JAKI dalam tata kelola pemerintahan di DKI Jakarta merupakan manifestasi dari konsep demokrasi digital.

2. Dampak dari Implementasi Demokrasi Digital Dalam Penerapan Platform “Jakarta Kini” (JAKI)

Sebuah implementasi dari adanya gagasan inovasi berbentuk aplikasi digital yaitu Jakarta Kini (JAKI) merupakan sebuah wadah demokrasi digital yang diharapkan memberikan dampak ataupun konsekuensi baik itu positif ataupun negatif. Jakarta Kini (JAKI) didirikan pada tahun 2019 dengan tujuan untuk meningkatkan adanya keterbukaan informasi publik serta sebagai salah satu layanan terbuka berbasis online dari pemerintah. Terdapat beberapa fungsi dalam *platform* Jakarta Kini (JAKI) seperti pelaporan pengaduan masyarakat, partisipasi warga dalam pengambilan keputusan, dan akses *real-time* ke berbagai data pemerintah, JAKI diharapkan dapat mewujudkan demokrasi berbasis partisipasi warga di era digital. Platform Jakarta Kini (JAKI) dirancang untuk menjadikan wilayah pemerintahan DKI Jakarta menjadi lebih cerdas, efisien dan menjadi wilayah metropolitan yang berkelanjutan dengan penerapan *smart city*. Dengan berbagai fitur yang ada di *platform* Jakarta Kini (JAKI) dalam bentuk digitalisasi layanan publik dan fasilitas masyarakat dapat mendukung terciptanya layanan tata kelola pemerintahan yang baik (Andriyanto et al., 2021).

Jika mengacu pada data dari *web* Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang dimana *web* tersebut memuat data-data terkait laporan dan penyelesaian masalah ataupun pengaduan masyarakat dalam *platform* Jakarta Kini (JAKI) yang selalu di *update* data terkininya per tanggal 5 di setiap bulannya. Berdasarkan *web* tersebut dapat dilihat terdapat 320.604 jumlah laporan yang diadukan masyarakat dalam *platform* Jakarta Kini (JAKI) dengan jumlah pelapor sebanyak 60.185 dengan tingkat penyelesaian dari laporan tersebut sebesar 98,4%. Tentu dengan adanya jumlah laporan sebanyak itu menandakan bahwa masyarakat DKI Jakarta cukup antusias untuk terlibat dan melaporkan berbagai masalah publik melalui fitur pengaduan di Jakarta Kini. Hal ini menggambarkan efektivitas Jakarta Kini sebagai wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan memantau kinerja pemerintah secara digital. Tingkat penyelesaian

pengaduan masyarakat yang mencapai 98,4% juga memberikan dampak positif bagi pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Dengan mekanisme pelayanan dalam penanganan pengaduan yang terintegrasi, pemerintah dapat secara real time menindaklanjuti dan menyelesaikan berbagai masalah yang diadukan masyarakat melalui Jakarta Kini. Hal ini pada akhirnya dapat memantau kinerja instansi terkait dan meningkatkan kualitas layanan publik untuk kepentingan masyarakat.

Selain dampak dari Jakarta Kini (JAKI) berdasarkan dengan data yang ada, terdapat pula penjelasan mengenai dampak tersebut yang secara langsung disampaikan oleh masyarakat melalui komentarnya di *platform* Jakarta Kini (JAKI) tersebut. Salah satu komentarnya dari Temmy Meliana Sari “Kenyamanan dan keamanan terjamin, Pernah lapor permasalahan lewat JAKI dan langsung diselesaikan di hari yang sama. Senang karena kenyamanan dan keamanannya terjamin”. Selanjutnya dari Sandy Sagur “Aplikasi ini sangat bermanfaat, Aplikasi ini sangat bermanfaat, waktu itu saya daftar vaksin dan cepat prosesnya jadi nggak perlu antri. Semoga terus berkembang jadi lebih baik, terima kasih Jakarta!”. Berdasarkan analisis dari respon masyarakat dalam penanganan ataupun penyelesaian masalah berlandaskan komentar masyarakat di Jakarta Kini (JAKI) juga menunjukkan adanya dampak positif dari implementasi aplikasi ini. Pemaparan Temmy Meliana Sari mengenai laporan yang diajukan secara daring dan diselesaikan dalam waktu singkat menggambarkan kemudahan dan responsivitas layanan pengaduan elektronik Jakarta Kini. Dalam hal ini warga dapat merasa aman dan nyaman karena keluhannya ditindaklanjuti dengan cepat oleh instansi terkait. Selain itu, komentar Sandy Sagur yang mengatakan bahwa pendaftaran vaksin melalui Jakarta Kini membuat prosesnya lebih praktis dan efisien juga menunjukkan manfaat aplikasi ini dalam memperlancar pelayanan publik. Kedua umpan balik positif ini menandakan adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui digitalisasi dan integrasi layanan Jakarta Kini. Hal ini sekaligus mencerminkan tingginya tingkat kepuasan warga terhadap aplikasi yang diharapkan terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.

Selain dari data dan komentar dari masyarakat terkait analisis dampak dari adanya pengoperasionalan *platform* Jakarta Kini (JAKI) dapat dilihat dari beberapa *achievement* yang didapat *platform* ini seperti halnya penghargaan yang diraih Jakarta Kini memberikan dampak positif bagi perkembangan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. Salah satunya adalah Jakarta berhasil meraih penghargaan *Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022* melalui ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Dengan adanya pengakuan ini menunjukkan komitmen Pemprov DKI Jakarta dalam meningkatkan layanan masyarakat melalui inovasi dan transformasi digital berbasis platform dengan implementasi bernama Jakarta Kini (JAKI). Selanjutnya terkait dengan keberhasilan Jakarta Kini (JAKI) meraih juara 1 dan medali emas pada ASEAN

ICT Awards juga memberi dampak baik, yaitu mengukuhkan *platform* ini sebagai teladan sistem informasi pemerintahan berbasis digitalisasi di kawasan Asia Tenggara. Hal ini dapat memotivasi pemerintah daerah lain untuk mengembangkan layanan serupa guna memenuhi tuntutan masyarakat urban akan kenyamanan digital. Dengan adanya beberapa hal tersebut baik berupa data, komentar bahkan sampai dengan penghargaan yang didapat oleh *platform* Jakarta Kini (JAKI) tentu mengindikasikan adanya dampak yang positif dari adanya penerapan *platform* ini sebagai salah satu bentuk dari perkembangan digitalisasi dan upaya untuk mencapai *smart city* dari DKI Jakarta.

Hal tersebut juga dinyatakan dalam penggambaran grafik dari Badan Pusat Statistik yang mana menyatakan bahwa DKI Jakarta sebagai Provinsi terbaik se Indonesia dalam indeks demokrasi. Hal itu termuat dalam data Badan Pusat Statistik yang memberikan skor sebanyak 82,08 pada tahun 2021 dan 82,13 pada tahun 2023 dari skala 0 sampai 100. Dengan data tersebut tentu bisa menjelaskan seberapa demokratis DKI Jakarta dalam pengimplementasian nilai-nilai demokratisnya. Nilai-nilai yang membuat Jakarta menjadi Provinsi terdemokratis dengan beberapa faktor yang berkaitan indikasinya oleh aplikasi JAKI.

Salah satu faktor penting dalam indeks demokrasi tersebut yaitu partisipasi masyarakat dalam mempengaruhi kebijakan publik melalui lembaga perwakilan yang dimana faktor ini mencapai skala 100 pada tahun 2021 dan tahun 2022 tentu hal ini dipengaruhi oleh adanya fitur JAKI yaitu JakLapor untuk bisa melaporkan terkait permasalahan ataupun memberikan aspirasi untuk dilakukan sebuah kebijakan ataupun solusi dari masalah tersebut yang dimana secara langsung ini bisa mempengaruhi kebijakan yang ada misalkan seperti kebijakan banjir. Hal ini juga bisa dilihat dalam fitur Pantau Banjir, serta masyarakat bisa melihat kelanjutan dari penyelesaian masalah atau aspirasi yang diberikan melalui aplikasi JAKI melalui fitur JakRespons yang merupakan tindak lanjut atas laporan masalah yang masuk melalui JakLapor, seperti status penyelesaian.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi juga ada akses masyarakat terhadap informasi publik yang mana mencapai skala 80,66 dalam penerapannya. Hal ini juga berkaitan dengan adanya fitur yang ada di aplikasi JAKI yaitu JakWarta yang dimana berisi informasi update dari layanan publik yang ada di Jakarta dan relevan dengan ada faktor yang memberikan informasi terkait layanan publik di Jakarta. Selanjutnya ada faktor kinerja birokrasi dalam pelayanan kebijakan publik yang mencapai skala 88,00 pada tahun 2022 yang merupakan angka yang cukup tinggi. Terkait dengan adanya faktor tersebut dapat dilihat pula atau diberikan penilaian oleh masyarakat terhadap kinerja birokrasi di Jakarta melalui fitur JakSurvei yang dimana warga bisa mengikuti survei daring buatan Pemprov terkait kebijakan dan *performing* dari birokrasi dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan apakah bisa dikatakan efektif atau

tidak efektif itu tergantung dari respon masyarakat yang merasakan efek langsung dari adanya sebuah kebijakan yang merupakan kinerja dari birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Dengan demikian masyarakat dapat memberikan melalui fitur yang ada dalam aplikasi JAKI yang akan memberikan penilaian kepada indeks demokrasi di Jakarta.

Kesimpulan

Setelah penulis menjelaskan pembahasan, kesimpulan yang didapat pada artikel ini yakni Pemprov DKI Jakarta telah melakukan sebuah upaya untuk menciptakan sebuah *platform* layanan publik yang bertujuan untuk implementasi menciptakan sebuah layanan publik yang satu basis layanan yang akurat, terbuka, dan terintegrasi adalah dengan meluncurkan *platform* “Jakarta Kini (JAKI)”. Aplikasi JAKI ini menyediakan berbagai fitur layanan dan informasi yang dapat diakses oleh pengguna secara mudah dan praktis melalui *smartphone*. Terdapat 9 fitur unggulan yang tersedia dari aplikasi JAKI ini antara lain JakLapor, JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakSurvei, JakPenda, JakWifi, Pantau banjir, hingga Akun Digital Warga. Pada penerapan aplikasi JAKI ini telah memenuhi dan sesuai dengan karakteristik demokrasi digital dalam menyediakan informasi publik, menciptakan deliberasi politik bagi masyarakat hingga memberdayakan masyarakat dalam proses keputusan politik.

Selain itu, jika dilihat dari *web* CRM terlihat bahwa *feedback* dari masyarakat untuk pengaduan pada aplikasi ini dapat terbilang cukup antusias untuk terlibat dan melaporkan berbagai masalah publik melalui fitur pengaduan di aplikasi JAKI. Dengan mekanisme pelayanan dalam penanganan pengaduan yang terintegrasi, pemerintah dapat secara *real time* menindaklanjuti dan menyelesaikan berbagai masalah yang diajukan masyarakat melalui Jakarta Kini. Hal ini pada akhirnya dapat memantau kinerja instansi terkait dan meningkatkan kualitas layanan publik untuk kepentingan masyarakat. Aplikasi JAKI ini telah mendapatkan juara 1 dan medali emas pada ASEAN ICT Awards yang tentu berdampak baik untuk mengukuhkan *platform* ini sebagai teladan sistem informasi pemerintahan berbasis digitalisasi di kawasan Asia Tenggara. Hal ini dapat memotivasi pemerintah daerah lain untuk mengembangkan layanan serupa guna memenuhi tuntutan masyarakat urban akan kenyamanan digital.

Referensi

- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F. and Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika*, 23(1). doi:<https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>.
- Antara, I.G.M.Y. and Suryana, I.G.P.E. (2020). Pengaruh Tingkat Kepadatan Penduduk Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Provinsi Bali. *Media Komunikasi Geografi*, 21(1), p.63. doi:<https://doi.org/10.23887/mkg.v21i1.22958>.
- Berg, S. and Hofmann, J. (2021). Digital Democracy. *Internet Policy Review*, 10(4).

- Nair, P. (2007, December). E-Governance: A step towards digital democracy. In 5th International Conference on E-Governance: Foundations of EGovernment (pp. 28-30).
- Powley, E., & Anderlini, S. N. (2004). Democracy and governance. Inclusive Security, Sustainable Peace: A Toolkit for Advocacy and Action.
- Rahmawati, R. and Firman, F. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara. *ARISTO*, [online] 5(2), pp.386–404. doi:<https://doi.org/10.24269/ars.v5i2.542>.
- Ramadhan, F., Setiyono, B., Sos, S., & Supratiwi, S. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERDA DKI JAKARTA NO. 14 TAHUN 2011 TENTANG SISTEM PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENGANGGARAN TERPADU MELALUI E-MUSREMBANG.
- Sinpeng, A., & Tapsell, R. (2021). From Grassroots Activism to Disinformation: Social Media Trends in Southeast Asia. The Institute's research.
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 45-53.
- Sukma, F.L. (2021). PENGARUH PENGGUNAAN FITUR JAKLAPOR APLIKASI JAKI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEMPROV DKI JAKARTA - Repository UPN Veteran Jakarta. *Upnvj.ac.id*. [online] doi:<http://repository.upnvj.ac.id/12812/1/ABSTRAK.pdf>.
- Taryana, A., El Mahmudi, M.R. and Bekti, H. (2022). ANALISIS KESIAPSIAGAAN BENCANA BANJIR DI JAKARTA. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), p.302. doi:<https://doi.org/10.24198/jane.v13i2.37997>.
- Tormey, S. (2015). The end of representative politics. John Wiley & Sons.
- Tsagarousianou, R. (2000). Electronic democracy in practice: one, two, three... countless variants. *Hermès*, (1), 233-246.
- Weiss, T.G. (2000). Governance, good governance and global governance: Conceptual and actual challenges. *Third World Quarterly*, 21(5), pp.795–814. doi:<https://doi.org/10.1080/713701075>.
- Widiachristy, L. and Rachmanto, A.S. (2021). THE EFFECTIVENESS OF JAKARTA SMART CITY APPLICATION IN ENHANCING COMMUNITY RESILIENCE IN FACING FLOOD RISK. *Journal of Architecture & ENVIRONMENT*, 20(1), p.45. doi:<https://doi.org/10.12962/j2355262x.v20i1.a9034>.
- Wirtz, B. W., Daiser, P., & Binkowska, B. (2018). E-participation: A strategic framework. *International Journal of Public Administration*, 41(1), 1-12.