

**IMPLEMENTASI LAYANAN KESEHATAN JAKARTA  
TANGGAP COVID-19 BERBASIS DIGITAL DENGAN APLIKASI  
JAKI (JAKARTA KINI) DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik

Disusun oleh :

THERESIA GLORIA KAUNANG

18031000038



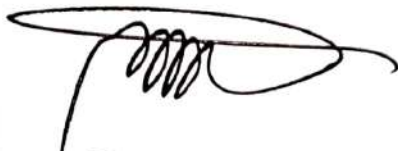
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

7. Judul : IMPLEMENTASI LAYANAN KESEHATAN  
JAKARTA TANGGAP COVID-19 BERBASIS DIGITAL  
DENGAN APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) DI DKI  
JAKARTA
8. NIM : 18031000038
9. Nama : Theresia Gloria Kaunang
10. Program studi : Administrasi Publik
11. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
12. Universitas : Merdeka Malang


Menyetujui  
Pembimbing I



Dr. H. Sukardi, M.Si

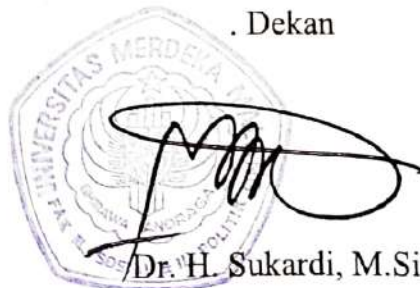
Malang,

Menyetujui,  
Pembimbing II



Chandra Dinata, S.Sos., MPA

Mengetahui,  
. Dekan



Dr. H. Sukardi, M.Si

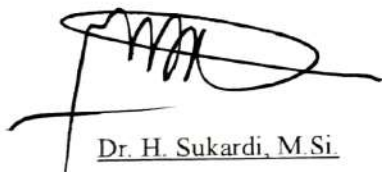
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh THERESIA GLORIA KAUNANG ini telah dipresentasikan di hadapan tim penguji

Hari : Selasa  
Tanggal : 8 Februari 2022  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Merdeka Malang

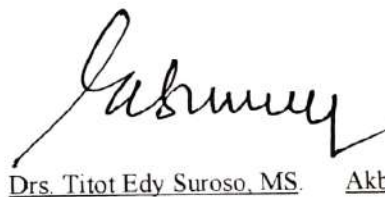
Susunan Tim Penguji

Ketua



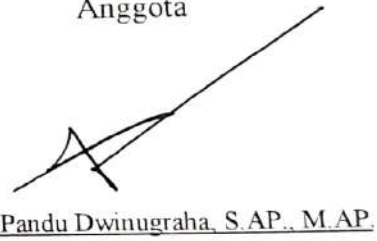
Dr. H. Sukardi, M.Si.

Sekretaris



Drs. Titot Edy Suroso, MS.

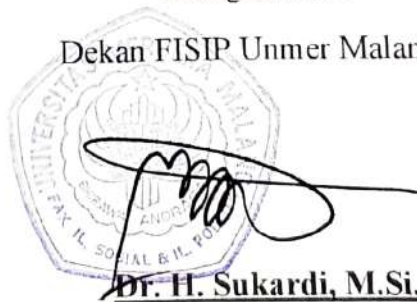
Anggota



Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP.

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. H. Sukardi, M.Si.

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : THERESIA GLORIA KAUNANG  
NPM : 18031000038  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa spanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naska ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan Fisip Unmer Malang Nomor; Kep.12A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, 31 Januari 2022

Yang Menyatakan,



Theresia Gloria Kaunang

**MOTTO :**

“I can do all things through Christ who strengthens me”.

**(Philippians 4:13)**

Kupersembahkan kepada :

Keluarga

Almamater

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih karunia dan penyertaan-Nya, sehingga pada kesempatan baik ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Layanan Jakarta Tanggap Covid-19 dengan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta” guna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi – tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bpk. Prof. Anwar Sanusi, S.E selaku Rektor Universitas Merdeka  
Malang
2. Bpk. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I
3. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bpk. Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing II  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

6. Seluruh Civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

7. Keluarga saya Papi Ruddy, Mami Inik, Kakek Sukardi, dan Kakak

Greitha yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa sehingga skripsi ini telah selesai

8. Sahabatku yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

9. Diriku sendiri yang kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, terutama bagi kemajuan program studi Administrasi Publik kedepannya. Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan kelemahan dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis. Penulis sangat membutuhkan saran dan kritik yang sifatnya membangun, untuk itu diharapkan masukkannya. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Malang, 31 Januari 2020

Penulis,

Theresia Gloria Kaunang

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PERSEUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II    KERANGKA TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kebijakan Publik.....	23
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	23
2.2.2 Tahapan Kebijakan Publik.....	25
2.3 Implementasi Kebijakan Publik.....	27



2.3.1	Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	27
2.3.2	Model Implementasi Kebijakan Publik.....	28
2.3.3	Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Publik.....	35
2.4	Pelayanan Publik.....	36
2.4.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	36
2.4.2	Asas Pelayanan Publik.....	37
2.5	Teori <i>e-government</i> .....	38
2.5.1	Pengertian Pengembangan <i>e-government</i> .....	40
2.5.2	Konsep <i>e-government</i> .....	42
2.6	Teori <i>e-health</i> .....	43
2.7	Aplikasi JAKI.....	45
2.7.1	Tentang Aplikasi JAKI .....	45
2.7.2	SOP Aplikasi JAKI .....	51
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	58
3.2	Fokus Penelitian.....	59
3.3	Jenis Data.....	60
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5	Teknik Analisis Data.....	63
3.6	Lokasi Penelitian.....	66
3.7	Jadwal Penelitian.....	68
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	68

4.1.1 Sejarah Singkat Kota Jakarta.....	68
4.1.2 Keadaan Geografis DKI Jakarta.....	70
4.1.3 Struktur Organisasi Pemprov DKI Jakarta.....	72
4.1.4 Visi dan Misi Pemprov DKI Jakarta.....	72
4.1.5 Prestasi Unit Pengelola Jakarta Smart City.....	73
4.2 Penyajian Data.....	74
4.3 Pembahasan Penelitian.....	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>108</b>
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4.1 Jumlah Pengunjung Aplikasi JAKI .....	75
Tabel 4.2 Cakupan Vaksinasi Covid-19 Dosis pertama .....	78
Tabel 4.3 Data Akumulasi Ketersediaan <i>bed</i> Rujukan Covid-19 di Jakarta .....	80
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penerima Bantuan Sosial Tunai .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Kebijakan Publik .....	26
Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Menurut Edwards III .....	29
Gambar 2.3 Model Implementasi Menurut Donald V. M dan Carol V.H.....	33
Gambar 2.4 Model Implementasi Menurut Merilee S. Grindle .....	34
Gambar 2.5 Logo Aplikasi JAKI .....	45
Gambar 2.6 Menu Bar Aplikasi JAKI .....	47
Gambar 2.7 Fitur Dalam Aplikasi JAKI .....	48
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles and Huberman .....	66
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemprov DKI Jakarta .....	72
Gambar 4.2 Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 .....	77
Gambar 4.3 Kasus Terkonfirmasi Covid-19 di Jakarta .....	81
Gambar 4.4 Peta Persebaran Kasus Positif Covid-19 di jakarta .....	82
Gambar 4.5 Peta Zona Pengendalian RT .....	83
Gambar 4.6 Channel Resmi Unit Pengelola Jakarta Smart City .....	87
Gambar 4.7 Lounge Unit Pengelola Jakarta Smart City .....	89
Gambar 4.8 Pihak Pelaksana Turut Menggunakan dan Mengajak Masyarakat Menggunakan Aplikasi JAKI .....	92
Gambar 4.9 Pengguna Aplikasi JAKI Mengalami Kendala .....	94
Gambar 4.10 Aplikasi JAKI di Playstore .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pergub Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 3 tahun 2021 tentang peraturan pelaksanaan peraturan daerah nomor 2 tahun 2020 tentang penanggulangan Corona Virus Disease 2019 .....	116
Lampiran 2 Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Plagiasi .....	121
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	122

## ABSTRAKSI

Kaunang, T. G. 18031000038. 2021. *Implementasi Layanan Jakarta Tanggap Covid-19 dengan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta*. Skripsi. S1 Administrasi Publik, Universitas Merdeka Malang. Dosen Pembimbing I yakni Sukardi dan Dosen Pembimbing II Chandra Dinata.

Pandemi Covid-19 merupakan permasalahan krusial yang kini sedang dihadapi dan melanda seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia tepatnya di DKI Jakarta yang sekaligus menjadi ibukota negara. Banyaknya kabar *hoax* yang beredar, sulitnya masyarakat mendaftarkan diri untuk mendapat vaksinasi Covid-19, dan sulitnya mengakses informasi terkait ketersediaan *bed* di rumah sakit menjadikan masyarakat membutuhkan informasi yang akurat dan cepat dalam penanganan Covid-19 di Jakarta. Kehadiran Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan sebuah inovasi terobosan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang saat ini dikelola oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City. Fitur Layanan Jakarta Tanggap Covid-19 atau biasa dikenal dengan *Jakcorona* dirilis pada 15 September 2021 yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi serta sebagai upaya penanganan Covid-19 di DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi layanan kesehatan Jakarta tanggap Covid-19 berbasis digital dengan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta disertai apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi fitur *Jakcorona*. Jenis penelitian yang dipilih adalah *library research* atau biasa disebut penelitian kepustakaan. Lokasi penelitian berada di DKI Jakarta melalui website <https://jaki.jakarta.go.id/> dan aplikasi JAKI. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *internet searching* dan dokumentasi. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa fitur layanan Jakarta tanggap Covid-19 mempermudah dalam hal pemenuhan informasi serta pelayanan kesehatan masyarakat Jakarta selama masa pandemi dengan menyajikan berbagai data akurat yang selalu diperbaharui dan mengutamakan prinsip efektivitas dan efisiensi. Namun penyajian peta dalam fitur *Jakcorona* tidak disertai penjelasan yang menjadikan masyarakat kurang memahami maksud dari peta tersebut. Penyediaan informasi mengenai jumlah pendonor plasma darah, jumlah penerima vaksinasi Covid-19 dosis kedua, dan peta zonasi tidak disajikan dalam fitur *Jakcorona* yang mengharuskan transparansi informasi perlu ditingkatkan. Penguasaan teknologi dan dukungan masyarakat Jakarta dan pengelolaan yang baik oleh unit Pengelola Jakarta Smart City menjadi faktor pendukung pelaksanaan fitur layanan Jakarta Tanggap Covid-19. Koneksi sinyal yang harus stabil dan terjadinya sistem aplikasi yang error menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan fitur layanan Jakarta Tanggap Covid-19.

**Kata kunci : Aplikasi JAKI, *Jakcorona*, Covid-19, DKI Jakarta**

## ABSTRACT

Kaunang, T. G. 18031000038. 2021. Implementation of digital-based Jakarta Covid-19 Response Service with the JAKI Application (Jakarta Kini) in DKI Jakarta. Final Assessment. S1 Public Administration, Merdeka University Malang. Advisor I : Dr. H. Sukardi, M.Si. Advisor II : Chandra Dinata, S.Sos., MPA.

The Covid-19 pandemic is a crucial problem that is currently being faced and has hit all countries in the world, including Indonesia, precisely in DKI Jakarta, which is also the nation's capital. The number of hoax news circulating, the difficulty of people registering themselves to get the Covid-19 vaccination, and the difficulty of accessing information related to the availability of beds in hospitals make people need accurate and fast information in handling Covid-19 in Jakarta. The presence of the JAKI Application (Jakarta Kini) is a breakthrough innovation by the DKI Jakarta Provincial Government which is currently managed by the Jakarta Smart City Management Unit. The Jakarta Respond Covid-19 Service feature or commonly known as Jakcorona was released on September 15, 2021, which is expected to meet information needs as well as an effort to handle Covid-19 in DKI Jakarta. The purpose of this study is to describe the implementation of digital-based Jakarta Covid-19 response health services with the JAKI (Jakarta Kini) application in DKI Jakarta along with what are the supporting factors and inhibiting factors in the implementation of the Jakcorona feature. The type of research chosen is library research or commonly called library research. The research location is in DKI Jakarta through the website <https://jaki.jakarta.go.id/> and the JAKI application. Data collection techniques used are internet searching and documentation. In this study, it was found that the Jakarta Covid-19 response service feature makes it easier to fulfill the information and public health services for Jakarta during the pandemic by presenting various accurate data that is always updated and prioritizing the principles of effectiveness and efficiency. However, the presentation of the map in the Jakcorona feature is not accompanied by an explanation which makes the public do not understand the meaning of the map. The provision of information regarding the number of blood plasma donors, the number of recipients of the second dose of Covid-19 vaccination, and zoning maps are not presented in the Jakcorona feature which requires that information transparency needs to be increased. Mastery of technology and support from the Jakarta community and good management by the Jakarta Smart City Management unit are factors that support the implementation of the Jakarta Response Covid-19 service feature. Signal connections that must be stable and the occurrence of application system errors are inhibiting factors in the implementation of the Jakarta Response Covid-19 service feature.

**Keywords : JAKI Application, Jakcorona, Covid-19, DKI Jakarta**