

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan mempunyai peranan yang sangat penting bagi manusia dan suatu negara dalam menjalankan tugas baik fisik maupun intelektual karena kesehatan menjadi modal utama dalam menjalankan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Secara tidak langsung, manusia dituntut menjadi seorang pribadi yang berkualitas dengan mempunyai kondisi kesehatan yang prima. Bahkan, kesehatan pun juga berdampak pula pada pembangunan dalam suatu negara. Secara operasional, upaya - upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dilaksanakan melalui berbagai sektor pembangunan, antara lain sektor pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, kependudukan, tenaga kerja, dan sektor-sektor pembangunan lainnya.

Manusia selalu berusaha untuk menjaga kondisi kesehatannya agar aktivitas sehari-harinya tidak terhambat dan menjadikan kesehatan sebagai sebuah investasi. Sebagai salah satu upaya untuk mempertahankan kesehatan manusia, diperlukan sebuah sistem perawatan kesehatan agar tubuh manusia dapat terhindar dan sembuh dari penyakit. Guna mencapai suatu derajat kesehatan masyarakat yang berlangsung optimal, diperlukan upaya kesehatan seperti peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang seharusnya dilaksanakan secara menyeluruh oleh manusia (Herlambang, 2016). Selain upaya

kesehatangperorangan, diperlukan usaha oleh pemerintah untuk mendukung peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia bidang kesehatan.

Kini, teknologi informasi dan komunikasi mengalami kemajuan peningkatan yang sangat pesat terutama memasuki era digitalisasi. Teknologi informasi dan komunikasi memegang peranan yang penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu negara, dengan harapan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih efisien, cepat, akurat, dan efektif. Dalam rangka pembangunan bangsa dengan paradigma pembangunan baru, tiga sektor utama yaitu pendidikan, kesehatan, dan ekonomi memang harus memperoleh perhatian pemerintah secara seimbang (Soekidjo, 2008). Semenjak adanya pandemi Covid-19 yang melanda seluruh negara termasuk Indonesia membawa dampak negatif yang cukup besar khususnya pada bidang kesehatan. Kondisi tersebut mengharuskan pemerintah Indonesia memberikan fokus yang lebih dalam bidang kesehatan.

Berbagai macam permasalahan dalam bidang kesehatan selama masa pandemi Covid-19 harus segera diatasi. Masyarakat selalu membutuhkan kepastian informasi yang akurat serta cepat dari pemerintah khususnya selama masa pandemi Covid-19 di Indonesia. DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara Indonesia membutuhkan perhatian serta penanganan yang lebih dalam mengatasi Covid-19. Jumlah penduduk DKI Jakarta pada bulan September 2020 sebanyak 10,56 juta jiwa (BPS, 2021). Sedangkan kondisi yang dialami oleh masyarakat DKI Jakarta selama pandemi Covid-19 adalah sulitnya mendapatkan informasi secara transparan dan cepat. Masalah empirik yang terjadi antara lain adalah

masyarakat kesulitan mendapatkan *bed* perawatan Covid di rumah sakit karena *Bed Occupancy Rate* (BOR) di Jakarta minim (Sindonews, 2021), masih banyaknya masyarakat di daerah Jakarta yang sulit mendapatkan vaksin Covid-19 (Kompas, 2021), dan sulitnya mendapat informasi tentang penyebaran Covid-19 di Jakarta karena banyaknya *hoax* yang beredar (Kominfo, 2021).

Secara tidak langsung masyarakat menuntut keterbukaan informasi publik sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan informasi publik dan implementasi pelayanan kesehatan secara digital. Salah satu aktor yang berperan dalam proses penyebaran informasi publik serta penyediaan layanan kesehatan secara digital adalah pemerintah daerah. Pemerintah DKI Jakarta diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan tersebut dengan membuat sebuah kebijakan publik yang mampu diterapkan dengan baik melalui pemanfaatan kemajuan teknologi serta mendukung konsep *e-government*. Secara sederhana Heeks (1999) mendefinisikan *E-Government* sebagai berikut “ Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat ” (Hasibuan, 2005). Penyediaan pelayanan kesehatan dengan penyebaran informasi kepada masyarakat DKI Jakarta perlu diperbaiki secepat mungkin menggunakan Teknologi Informasi.

DKI Jakarta menjadi penyumbang tertinggi dalam kasus harian Covid-19 di Indonesia selama tiga hari berturut-turut (*hattrick*) sebanyak dua kali hanya di Bulan Juli 2021 saja. Pada Minggu, 4 Juli 2021 terjadi penambahan 10.485 kasus di DKI Jakarta, setelah sebelumnya memecahkan rekor kasus pada Sabtu, 3 Juli 2021 dengan 9.702 kasus, dan Jumat, 2 Juli 2021 dengan 9.399 kasus baru

(CNN, 2021). Hattrick yang kedua di bulan Juli 2021 terhitung sejak Selasa, 13 Juli 2021 hingga Kamis, 15 Juli 2021, penambahan kasus positif Ibu Kota selalu menyentuh angka 12 ribu (*Detiknews*, 2021).

Sebagai Ibukota Negara Indonesia dengan tingkat penduduk yang padat serta kenaikan kasus yang tinggi, mengakibatkan DKI Jakarta dihadapkan oleh tantangan yang kompleks. Melihat urgensi tersebut, pemerintah mulai memanfaatkan teknologi informasi dengan tujuan menyediakan pelayanan kesehatan secara optimal dengan mengoptimalkan konsep Smart City di DKI Jakarta. Sejalan dengan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 3 tahun 2021 tentang peraturan pelaksanaan peraturan daerah nomor 2 tahun 2020 tentang penanggulangan Corona Virus Disease 2019 yang memuat bahwa Aplikasi Jakarta Kini yang selanjutnya disebut JAKI adalah sistem aplikasi terintegrasi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dapat dimanfaatkan sebagai aplikasi dalam menanggulangi Covid-19.

Salah satu aplikasi yang mendukung berjalannya konsep smart city di DKI Jakarta ialah aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Aplikasi JAKI, dikelola oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City dan dirilis September 2019 untuk menciptakan pembaruan sistem layanan publik dengan mengimplementasikan teknologi informasi. Aplikasi JAKI memiliki berbagai fitur yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi di wilayah DKI Jakarta, fitur tersebut diantaranya JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakSiaga, JakWifi, Jejak, JakPenda, JakSurvei, JAKISPU, dan LaporVideo. Sejak masa pandemi Covid-19, aplikasi JAKI membentuk fitur

baru dengan nama Jakarta Tanggap Covid-19 yang mampu memberikan pelayanan kesehatan secara digital bagi masyarakat DKI Jakarta dengan menyajikan berbagai informasi yang akurat dan cepat. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang dikeluhkan masyarakat saat menggunakan aplikasi JAKI di fitur Jakarta tanggap Covid-19 seperti terjadi kendala saat masyarakat hendak mendaftar vaksin dan kesulitan saat *log in*.

Penjelasan yang lebih lanjut tentang bagaimana implementasi aplikasi JAKI dengan fitur Jakarta Tanggap Covid-19 dalam penyelenggaraan layanan publik bidang kesehatan secara digital di DKI Jakarta. Berdasarkan permasalahan dan kondisi yang telah dijabarkan diatas, penulis tertarik untuk mengamati dan mengkaji lebih dalam dengan mengangkat judul “Implementasi Layanan Kesehatan Jakarta Tanggap Covid-19 Berbasis Digital dengan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi layanan kesehatan Jakarta tanggap Covid-19 berbasis digital dengan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi layanan kesehatan Jakarta tanggap Covid-19 berbasis digital dengan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan implementasi layanan kesehatan Jakarta tanggap Covid-19 berbasis digital dengan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi layanan kesehatan Jakarta tanggap Covid-19 berbasis digital dengan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a) Hasil dari penelitian ini sebagai bentuk sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu administrasi publik terutama dalam bidang pelayanan publik dan diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisis untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan riset mengenai pelayanan kesehatan berbasis digital yang dilakukan oleh unit pengelola *Jakarta Smart City*.

2. Manfaat praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi masyarakat khususnya mahasiswa sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pelayanan kesehatan berbasis digital.

- b) Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak pemerintah DKI Jakarta khususnya Unit Pengelola Jakarta Smart City sebagai bahan evaluasi dan acuan agar kedepannya implementasi aplikasi JAKI (Jakarta Kini) khususnya fitur Jakarta tanggap Covid-19 dapat berjalan secara maksimal.