

ANALISIS KINERJA APARATUR TERHADAP KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI DKI JAKARTA STUDI KASUS DINKES DAN DISKOMINFOTIK

Rahma Erliana Anastasya¹, Laeli Nur Khanifah², Tiara Zahira Salsabilla³, Erdin Prayoga⁴, Ananda Chanaya Meutya Lestari⁵

6670230157@untirta.ac.id¹, khanifah92@untirta.ac.id², 6670230089@untirta.ac.id³,
6670230118@untirta.ac.id⁴, 6670230158@untirta.ac.id⁵

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis perbandingan manajemen sumber daya manusia (SDM) aparatur pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) serta Dinas Kesehatan (Dinkes) Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola aplikasi Jakarta Kini (JAKI), khususnya fitur JakCare, serta dampaknya terhadap kepatuhan standar pelayanan publik. Menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan kerangka SERVQUAL, hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo unggul pada dimensi Tangibles, Reliability, dan Responsiveness berkat kompetensi teknologi yang kuat, namun lemah dalam pemahaman domain kesehatan. Sebaliknya, Dinkes memiliki kompetensi medis yang tinggi tetapi rendah dalam literasi digital, keterbukaan data, dan responsivitas. Faktor penghambat utama meliputi komunikasi antarinstitusi yang buruk, kesenjangan kompetensi interdisipliner, serta rendahnya transparansi informasi kesehatan. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan lintas disiplin, penguatan kolaborasi institusional, serta reformasi keterbukaan data agar JAKI dapat menjadi super app yang inklusif dan akuntabel bagi seluruh warga Jakarta. Temuan ini memberikan bukti empiris pertama yang secara khusus membandingkan kinerja SDM dua dinas kunci dalam pengelolaan fitur kesehatan pada super app pemerintah daerah. Hasilnya dapat menjadi acuan kebijakan bagi provinsi lain dalam mempercepat transformasi e-government yang berbasis kolaborasi interdisipliner.

Kata Kunci: HR Governance, SERVQUAL, Public Service Delivery, JakCare, JAKI.

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi pemerintahan, implementasi e-government telah menjadi instrumen krusial untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Di Indonesia, khususnya Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, aplikasi Jakarta Kini (JAKI) mewakili inovasi signifikan dalam mewujudkan konsep smart city. Aplikasi ini, yang diluncurkan pada 27 September 2019 oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, berfungsi sebagai super app yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dari seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), termasuk fitur JakCare yang berfokus pada layanan kesehatan. Namun, keberhasilan implementasi JAKI tidak lepas dari peran sumber daya manusia (SDM) di instansi terkait, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Provinsi DKI Jakarta sebagai pengelola utama, serta Dinas Kesehatan (Dinkes) Provinsi DKI Jakarta sebagai mitra dalam pengelolaan fitur kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan SDM di kedua instansi tersebut dalam menangani JAKI, dengan penekanan pada kekurangan komunikasi antar instansi, ketidakpengetahuan mendalam Diskominfo terhadap fitur JAKI, dan ketidakterbukaan Dinkes terhadap permintaan data masyarakat atau penelitian. Analisis ini didasarkan pada tinjauan literatur dan data empiris yang relevan, untuk

memberikan pemahaman mendalam tentang hambatan struktural dalam e-government di tingkat lokal (Reza Ridwansyah et al., 2024).

Latar belakang masalah ini bermula dari transformasi digital pemerintahan Indonesia yang didorong oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Jakarta Smart City. JAKI dirancang untuk menyatukan 54 aplikasi SKPD ke dalam satu platform, mencakup fitur seperti JakLapor untuk pengaduan, JakWarta untuk informasi, JakPantau untuk pemantauan banjir, dan JakCare yang khusus menangani layanan kesehatan seperti pendaftaran vaksinasi, konsultasi medis, dan akses data kesehatan dasar. Fitur JakCare menjadi fokus utama karena integrasinya melibatkan kolaborasi antara Diskominfo sebagai pengembang teknologi dan Dinkes sebagai penyedia konten kesehatan. Meskipun demikian, implementasi JAKI menunjukkan ketidakefektifan, di mana hanya 97,4% laporan masyarakat yang ditangani, sementara sisanya mengalami keterlambatan akibat koordinasi antar instansi yang lemah. Selain itu, survei pengguna menunjukkan tingkat adopsi rendah, kurang dari separuh populasi Jakarta, disebabkan oleh proses penggunaan yang rumit dan kebocoran data pelapor (Rinoko Fajar, 2023).

Perbandingan SDM di Diskominfo dan Dinkes mengungkap disparitas yang signifikan dalam kapasitas dan kompetensi. Diskominfo, sebagai unit pengelola Jakarta Smart City, memiliki SDM yang lebih berorientasi pada teknologi informasi, dengan fokus pada pengembangan aplikasi dan integrasi sistem. Namun, SDM di sini sering kali kekurangan pemahaman mendalam tentang fitur spesifik seperti JakCare, yang memerlukan pengetahuan domain kesehatan. Studi kasus menunjukkan bahwa SDM Diskominfo lebih unggul dalam aspek teknis, seperti pemrograman dan pemeliharaan infrastruktur, tetapi kurang dalam kolaborasi lintas sektor, di mana hanya 50% program pengembangan karir yang mencakup pelatihan interdisipliner. Sebaliknya, Dinkes memiliki SDM dengan latar belakang medis dan kesehatan masyarakat yang kuat, tetapi kurang dalam keterampilan digital. Hal ini tercermin dalam implementasi merit system di DKI Jakarta, di mana skor keseluruhan mencapai 335,5 (kategori excellent), tetapi aspek pengembangan karir hanya 67,5 poin, menandakan gap kompetensi di bidang teknologi. Perbandingan ini menyoroti ketidakseimbangan: Diskominfo memiliki 100% pencapaian dalam perencanaan SDM dan rekrutmen, sementara Dinkes menghadapi tantangan dalam integrasi sistem informasi, yang mengakibatkan ketergantungan berlebih pada Diskominfo untuk pengelolaan data JakCare (Dwiputrianti et al., 2023).

Lebih lanjut, kekurangan komunikasi antar instansi menjadi hambatan utama. Komunikasi organisasi pemerintahan di Indonesia sering kali terhambat oleh birokrasi yang kaku, di mana koordinasi lintas SKPD bergantung pada sistem Customer Relationship Management (CRM), tetapi implementasinya tidak konsisten. Dalam konteks JAKI, kolaborasi antara Diskominfo dan Dinkes terganggu oleh perbedaan prosedur, di mana Diskominfo harus mematuhi regulasi teknologi sementara Dinkes berfokus pada protokol kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar organisasi internal masih baik, tetapi dengan pihak eksternal, termasuk sektor swasta, sering kali tertunda karena perbedaan budaya birokrasi. Misalnya, pengembangan fitur JakCare memerlukan data vaksinasi dari Dinkes, tetapi proses persetujuan data sering kali lambat, menyebabkan keluhan vaksinasi yang tidak terselesaikan. Model komunikasi pemerintah

dalam sosialisasi program juga kurang efektif, di mana aksesibilitas teknologi menjadi penghambat koordinasi antar instansi dan lembaga. Ketidakefektifan ini diperburuk oleh kurangnya sosialisasi, di mana informasi JAKI hanya mencapai tingkat kelurahan, sehingga tidak menjangkau seluruh target masyarakat (Akbar Harahap & Tanjung, 2024).

Ketidaktahuan mendalam Diskominfo terhadap fitur JAKI, khususnya JakCare, merupakan isu krusial. Meskipun Diskominfo bertanggung jawab atas pengembangan teknis, SDM di sana sering kali tidak memiliki pemahaman komprehensif tentang aspek konten kesehatan, yang seharusnya disediakan oleh Dinkes. Hal ini menyebabkan ketidakefektifan dalam pemeliharaan fitur, seperti verifikasi data privasi yang ketat, memerlukan persetujuan dari Kepala Jakarta Smart City. Studi tentang kesuksesan JAKI menunjukkan bahwa variabel seperti kualitas informasi dan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan domain-spesifik di Diskominfo, yang mengakibatkan respons lambat terhadap masukan masyarakat. Selain itu, pelatihan SDM di Diskominfo lebih berfokus pada infrastruktur non-manusia, seperti server dan aplikasi, daripada integrasi konten interdisipliner, yang memperburuk gap pengetahuan (Khadafi et al., 2024).

Sementara itu, ketidaktransparanan Dinkes terhadap masyarakat yang meminta data atau meneliti menjadi sorotan utama. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mewajibkan instansi pemerintah, termasuk Dinkes, untuk menyediakan akses data publik, tetapi implementasinya buruk, khususnya selama pandemi COVID-19. Data tes PCR di tingkat provinsi, termasuk DKI Jakarta, tidak dirilis secara lengkap, dan hanya dua provinsi yang menyediakan data real-time. Di Dinkes Jakarta, transparansi terganggu oleh penarikan data kematian sementara pada Agustus 2021, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Selain itu, permintaan data untuk penelitian sering kali ditolak dengan alasan privasi, meskipun fitur JakCare seharusnya memfasilitasi akses informasi kesehatan. Laporan Human Rights Watch menyoroti underreporting infeksi dan kematian di Jakarta, di mana Dinkes mencatat 639 pemakaman dengan protokol COVID-19 pada April 2020, tetapi data resmi lebih rendah karena kurangnya tes. Ketidaktransparanan ini tidak hanya menghambat penelitian akademis tetapi juga partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan kesehatan (Subiyanto et al., 2024a).

Dalam upaya menganalisis kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan dan Diskominfo Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Indeks Kepatuhan, diperlukan suatu kerangka teori yang mampu mengukur kualitas layanan secara komprehensif dari sudut pandang pengguna layanan. Salah satu pendekatan yang relevan dan banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah teori SERVQUAL. Menurut (Parasuraman et al., 1988)

SERVQUAL adalah instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang berbasis persepsi pelanggan. Teori ini mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang seharusnya diterima dengan persepsi mereka atas pelayanan yang benar-benar diberikan. Tujuan utama SERVQUAL adalah membantu organisasi termasuk instansi pemerintahan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan secara sistematis, menemukan prioritas perbaikan, serta memantau peningkatan kualitas dari waktu ke waktu. Dalam teori SERVQUAL ada 5 dimensi yang dijelaskan oleh Parasuraman yaitu:

- Tangible, (produk-produk fisik), yang mencakup ketersediaan serta kondisi fasilitas fisik, perlengkapan kerja, sarana prasarana pelayanan, penampilan pegawai, hingga media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan
- Reliability, yaitu kemampuan untuk penyedia layanan memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah di janjikan secara accurately dan dapat di percaya (dependably), seperti ketepatan waktu pelayanan, konsistensi dalam menjalankan prosedur, kejelasan informasi yang diberikan, serta minimnya kesalahan dalam proses pelayanan.
- Responsiveness, (daya tanggap), kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu masyarakat serta merespons setiap permintaan, pertanyaan, atau keluhan yang diajukan
- Assurance, (jaminan), meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sikap profesional pegawai dalam memberikan rasa aman dan keyakinan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan
- Empathy, (empati), meliputi sikap perhatian dan kepedulian secara personal kepada setiap pengguna layanan. Dimensi ini menciptakan hubungan yang lebih manusiawi antara pemberi dan penerima layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan.

SERVQUAL dibangun atas perbandingan dua faktor utama, yaitu (1) harapan pelanggan (expectation) pelanggan terhadap pelayanan ideal di kelasnya, dan (2) persepsi (perception) pelanggan terhadap pelayanan aktual yang diterima. Jika persepsi melebihi atau sama dengan harapan, pelayanan dinilai berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika persepsi di bawah harapan, pelayanan dianggap berkualitas rendah.

Kualitas pelayanan yang diukur SERVQUAL pada dasarnya adalah cerminan kualitas SDM yang melayani. Skor rendah pada dimensi Responsiveness atau Empathy biasanya menunjukkan kekurangan pelatihan, motivasi rendah, atau penempatan pegawai yang tidak sesuai kompetensi. Sebaliknya, skor tinggi mencerminkan rekrutmen berbasis merit, pengembangan karier yang baik, budaya organisasi yang peduli, serta sistem reward-punishment yang jelas. Dengan kata lain, SERVQUAL menjadi alat ukur hasil (outcome) dari efektivitas tata kelola SDM pemerintahan, sehingga perbaikan SDM akan langsung berdampak pada penutupan gap kualitas pelayanan.

Tinjauan literatur mendukung analisis ini. Penelitian tentang implementasi JAKI menunjukkan dampak positif terhadap aksesibilitas pelayanan, tetapi terhambat oleh literasi digital rendah dan koordinasi antar agensi. Dalam konteks SDM, perilaku aparatur di DKI Jakarta sering kali tidak berorientasi masyarakat, dengan kurangnya pelatihan profesionalisme yang mengakibatkan ketidakkonsistenan pelayanan. Komunikasi organisasi pemerintahan di Indonesia memerlukan perencanaan matang, termasuk koordinasi lintas sektor, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun transparansi di sektor kesehatan, studi menunjukkan ketidakpatuhan terhadap undang-undang keterbukaan informasi, yang memperburuk kepercayaan publik (Sulistiyani, 2015).

Implementasi Aplikasi JAKI sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Kalihva et al., 2021) Penelitian kualitatif ini menganalisis operasional JAKI melalui wawancara dan data Jakarta Smart City. SDM Diskominfo tidak memadai secara teknis, tetapi komunikasi dengan Dinkes lemah, menyebabkan keterlambatan integrasi fitur kesehatan (misalnya vaksinasi) dan transparansi data rendah akibat birokrasi kaku. Kesenjangan Data Pencatatan COVID-

19 di Indonesia (Public Health Reports) (Barsasella et al., 2022) Studi komparatif data nasional-provinsi ini mengungkap perbedaan signifikan di DKI Jakarta (misalnya 0,57% pada data kematian). Penyebab: Integrasi data buruk, pelaporan manual, dan kurangnya pelatihan SDM di Dinkes, yang membatasi akses publik/peneliti. Peran E-Government dalam Smart City Jakarta (Prosiding Konferensi Internasional) (Anggraini et al., 2017) Penelitian deskriptif-analitis ini mengevaluasi platform ICT untuk pelayanan publik. Temuan: Komunikasi antar instansi meningkat, tetapi SDM Diskominfo kurang adaptasi interdisipliner, terutama pada fitur domain-spesifik, dipengaruhi oleh gap generasi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: Bagaimana perbandingan kompetensi SDM Diskominfo dan Dinkes dalam menangani JAKI, khususnya JakCare?; Apa faktor penyebab kekurangan komunikasi antar instansi?; Mengapa Diskominfo kurang mendalam dalam pengetahuan fitur JAKI?; Bagaimana ketidakterbukaan Dinkes memengaruhi akses data masyarakat? Tujuan penelitian adalah menganalisis disparitas SDM, mengidentifikasi hambatan komunikasi, dan merekomendasikan strategi peningkatan transparansi. Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap kebijakan e-government di DKI Jakarta, dengan potensi replikasi di provinsi lain untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif dan transparan (Eviany, 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam karakteristik, keunikan, dan kekhasan dari kasus tertentu, yaitu perbandingan kualitas pelayanan publik antara Dinas Kesehatan (Dinkes) dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) Provinsi DKI Jakarta. Menurut (John w. Chaswell, n.d.), studi kasus bertujuan membangun pemahaman yang komprehensif dan detail terhadap suatu kasus melalui pengumpulan data yang kaya dan beragam, sehingga menghasilkan deskripsi yang mendalam serta konteks yang utuh. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menggunakan teori (dalam hal ini SERVQUAL dan teori tata kelola SDM pemerintahan) sebagai lensa analisis, sekaligus melakukan perbandingan silang (cross-case analysis) antara kedua dinas. Hasil akhir dari studi kasus berupa narasi yang terstruktur, kaya makna, dan mampu menjelaskan mengapa terdapat perbedaan kinerja pelayanan publik serta implikasinya terhadap pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan daerah.

Fokus penelitian ini adalah melakukan analisis komparatif sikap, responsivitas, dan keterbukaan birokrasi kedua instansi dalam melayani permintaan data serta informasi mahasiswa untuk keperluan penelitian tentang aplikasi JAKI. Dengan menggunakan kerangka SERVQUAL, penelitian ini mengungkap bagaimana lima dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) tercermin dalam interaksi nyata antara pegawai pemerintah dan pengguna layanan akademis, sekaligus mengaitkannya dengan praktik tata kelola SDM di masing-masing dinas.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan menggunakan teknik purposive sampling. Informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sesuai tujuan penelitian, yaitu pegawai

Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang terlibat langsung dalam pengelolaan data dan informasi kesehatan serta pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi DKI Jakarta yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem informasi dan statistik sektoral, sehingga diperoleh data yang mendalam, relevan, dan berasal dari pihak yang benar-benar memiliki kewenangan serta pengalaman langsung terkait objek penelitian.

Wawancara yang Analisis data dilakukan melalui tahapan sebagaimana disarankan Creswell, meliputi pengorganisasian data, proses pengkodean, dan identifikasi tema-tema utama. Proses ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan publik yang diberikan birokrasi Dinkes dan Diskominfotik Provinsi DKI Jakarta kepada mahasiswa yang membutuhkan data dan informasi terkait aplikasi JAKI (khususnya fitur JakCare) demi kepentingan penelitian serta pemenuhan tugas akademik. Triangulasi data diterapkan untuk meningkatkan validitas temuan melalui perbandingan sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data. Informasi diperoleh dari berbagai pihak yang memiliki keterlibatan langsung dengan layanan JakCare, dengan metode yang mencakup wawancara, observasi, serta telaah dokumen kebijakan dan data lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangible

Dimensi Tangibles berfokus pada semua elemen fisik yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan, sehingga menjadi representasi visual pertama dari kualitas pelayanan yang ditawarkan (Ariyadi et al., 2024, Suprianto, 2023). Tangibles mencakup berbagai aspek, antara lain fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, toilet, tempat parkir), peralatan yang digunakan (komputer, printer, alat kesehatan, mesin antrian), penampilan pegawai (kerapian seragam, atribut nama, gaya rambut, kebersihan diri), serta materi komunikasi seperti brosur, spanduk, website resmi, aplikasi mobile, hingga papan informasi digital atau manual. Dalam pelayanan publik, dimensi Tangibles sering disebut sebagai “pintu masuk” atau first moment of truth karena kesan awal yang diciptakan oleh elemen-elemen fisik ini akan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibilitas, profesionalisme, dan keandalan institusi, bahkan sebelum pelayanan inti benar-benar diberikan.

Dari pengamatan terhadap Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik), dimensi Tangibles terlihat cukup baik. Para pegawai birokrasi tampak mengenakan pakaian dinas yang rapi, lengkap dengan atribut resmi, sehingga memberikan kesan profesional dan terorganisir. Untuk kebutuhan wawancara penelitian, fasilitas ruang virtual melalui Google Meet telah disediakan secara proaktif oleh dinas, lengkap dengan link resmi dan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga peneliti atau mahasiswa cukup masuk pada waktu yang telah disepakati tanpa harus repot menyiapkan platform sendiri. Hal ini menunjukkan kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai serta sikap pelayanan yang responsif.

Sebaliknya, pada Dinas Kesehatan (Dinkes), meskipun aspek penampilan pegawai juga menunjukkan kerapian pakaian dinas yang hampir tidak jauh berbeda dengan Diskominfotik, terdapat perbedaan yang cukup mencolok pada penyediaan fasilitas wawancara. Ruang atau platform pertemuan virtual tidak disiapkan oleh dinas, melainkan harus diinisiasi dan disediakan sepenuhnya oleh mahasiswa atau peneliti. Akibatnya,

proses koordinasi menjadi lebih panjang, sering terjadi miskomunikasi terkait link dan waktu, serta kesan bahwa institusi kurang proaktif dalam memberikan kemudahan akses. Perbedaan kecil ini pada akhirnya memengaruhi persepsi keseluruhan terhadap dimensi Tangibles, di mana Diskominfo DKI Jakarta terasa lebih modern dan customer-oriented, sementara Dinkes masih meninggalkan kesan tradisional dan kurang antisipatif terhadap kebutuhan pengguna layanan di era digital.

Reliability

Dimensi Reliability dalam pelayanan berbasis teknologi informasi bermakna bahwa dengan adanya dukungan teknologi informasi akan mampu melakukan proses pengadministrasian (pengelolaan dan pengolahan) data lebih cepat dan lebih akurat (Sitorus, 2009). Pada konteks modern, penggunaan teknologi informasi bukan hanya sekadar alat bantu, tetapi menjadi fondasi penting untuk memastikan proses administratif dapat berlangsung lebih cepat, terstruktur, dan minim kesalahan. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, proses pengadministrasian termasuk pengelolaan, penyimpanan, dan pengolahan data dapat dilakukan secara otomatis dan real-time, sehingga meningkatkan ketepatan waktu pelayanan serta mengurangi potensi human error (Sinollah & Masruro, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik infrastruktur teknologi yang dimiliki suatu instansi, maka semakin tinggi pula tingkat keandalannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar dan memenuhi harapan masyarakat.

Diskominfo Provinsi DKI Jakarta menunjukkan tingkat Reliability yang sangat baik dan menjadi salah satu keunggulan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada layanan keterbukaan informasi melalui portal PPID. Proses penyediaan data penelitian, termasuk informasi terkait aplikasi JAKI, berjalan dengan cepat, jelas, dan bebas dari prosedur berbelit-belit. Setelah mahasiswa mengunggah surat permohonan penelitian dan proposal melalui sistem PPID, respons langsung diterima pada hari berikutnya, menunjukkan bahwa instansi ini memiliki mekanisme kerja yang efisien serta sistem digital yang responsif. Kecepatan respon ini tidak hanya menggambarkan komitmen Diskominfo terhadap pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga mencerminkan kapasitas SDM dan manajemen teknologi informasi yang mampu menjalankan proses sesuai dengan standar waktu yang dijanjikan. Dengan demikian, Diskominfo dapat dikatakan memiliki tingkat keandalan pelayanan yang konsisten dan mendukung prinsip transparansi serta akuntabilitas pemerintah daerah.

Sedangkan Dinas Kesehatan (Dinkes) Provinsi DKI Jakarta menunjukkan tingkat Reliability yang relatif rendah, terutama jika dibandingkan dengan standar pelayanan yang tercantum dalam banner informasi atau pedoman layanan PPID. Pada banner tertera bahwa waktu maksimum respons setelah pendaftaran PPID adalah 10 hari kerja, namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa respons baru diterima pada minggu ketiga, yang berarti telah melewati batas waktu pelayanan yang dijanjikan. Keterlambatan ini tidak hanya mencerminkan kurangnya konsistensi dalam memenuhi standar pelayanan, tetapi juga menimbulkan kesan bahwa proses administrasi dan sistem koordinasi internal belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan SDM, dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal. Kesenjangan antara janji layanan dan kenyataan ini menunjukkan bahwa Dinkes perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap mekanisme kerja, manajemen data,

serta efektivitas implementasi teknologi dalam rangka meningkatkan keandalan pelayanan kepada masyarakat.

Responsiveness

Dimensi Responsiveness dalam pelayanan publik berarti petugas/pegawai mampu memberikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat, tanpa sikap acuh, serta segera memberikan bantuan (Parasuraman et al., 1994). Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses respons menjadi lebih efisien, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memahami dan merasakan ketanggapannya layanan yang diberikan.

Dalam konteks penelitian ini, Diskominfo menunjukkan tingkat daya tanggap yang sangat baik. Hal tersebut terlihat jelas saat proses wawancara, di mana informasi yang disampaikan sangat lengkap, informatif, dan dijelaskan tanpa keraguan. Bahkan pada akhir wawancara, pihak birokrasi menyampaikan bahwa apabila masih terdapat data yang kurang, peneliti dapat menghubungi kembali melalui pesan (chat) sehingga kebutuhan data untuk penyusunan laporan dapat terpenuhi secara optimal. Sikap terbuka dan proaktif ini menunjukkan kualitas responsiveness yang tinggi dalam pelayanan berbasis teknologi informasi.

Berbeda dengan itu, Dinas Kesehatan (Dinkes) juga menunjukkan daya tanggap yang cukup baik, namun tingkat responsiveness-nya tidak seoptimal Diskominfo. Hal ini terlihat dari beberapa pertanyaan yang tidak dijawab secara lengkap, sehingga informasi yang diberikan terkesan kurang transparan dan menimbulkan dugaan adanya hal-hal yang ditutupi. Selain itu, sebelum wawancara dilakukan, peneliti harus melakukan follow up berkali-kali untuk mendapatkan konfirmasi jadwal, sehingga muncul kesan bahwa narasumber kurang berkenan atau kurang siap untuk memberikan data. Kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun Dinkes memberikan respons, tetapi kualitas ketanggapannya belum memenuhi standar ideal dalam pelayanan berbasis teknologi informasi.

Assurance

Dimensi assurance dalam model SERVQUAL didefinisikan sebagai kemampuan karyawan untuk menyampaikan pengetahuan yang akurat, kompetensi teknis yang tinggi, serta sikap yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengguna layanan. Dalam penelitian ini, fitur JakCare pada aplikasi JAKI menyoroti tantangan assurance yang muncul dari integrasi dua bidang pengetahuan berbeda: kompetensi teknologi informasi di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) serta kompetensi klinis-epidemiologis di Dinas Kesehatan (Dinkes). Perbedaan ini mencerminkan fragmentasi kelembagaan yang telah ada sejak pembentukan Jakarta Smart City pada tahun 2014, yang memerlukan pendekatan kolaboratif lebih terintegrasi (Parasuraman et al., 1988).

Sumber daya manusia di Diskominfo memiliki sertifikasi yang kuat di bidang pemrograman, keamanan siber, dan manajemen data center. Namun, paparan terhadap logika klinis yang mendasari fitur JakCare masih terbatas, sehingga ketika terjadi anomali data, seperti ketidaksesuaian status vaksinasi antara sistem PeduliLindungi dan JakCare, respons petugas helpdesk sering kali bersifat prosedural, seperti mengarahkan pengguna untuk menghubungi Dinkes. Hal ini menciptakan celah antara harapan pengguna akan penjelasan kredibel dan solusi terintegrasi dengan persepsi yang diterima berupa pengalihan tanggung jawab antar instansi. Meskipun demikian, upaya Diskominfo

dalam menjaga infrastruktur teknologi telah memberikan fondasi yang solid untuk pengembangan aplikasi secara keseluruhan (Ramadhan & Pribadi, 2024).

Desain organisasi yang memisahkan pengelola infrastruktur dari pemilik konten, sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 43 Tahun 2020 tentang Jakarta Smart City, menempatkan Diskominfo sebagai titik integrasi utama. Namun, ketidakwajiban adanya spesialis kesehatan informasi dalam tim pengembang menyebabkan spesifikasi fitur dari Dinkes diterjemahkan secara literal, tanpa pertimbangan mendalam terhadap aspek seperti sensitivitas dan spesifisitas tes. Contohnya, kesalahan interpretasi pada notifikasi hasil tes COVID-19 pernah terjadi karena algoritma tidak memasukkan nilai cut-off yang tepat, yang kemudian diperbaiki setelah umpan balik publik. Situasi ini menunjukkan potensi peningkatan melalui pelatihan bersama.

Dari perspektif Dinas Kesehatan, assurance bergantung pada kompetensi klinis yang tinggi, tetapi literasi digital yang belum sepenuhnya optimal dapat menghambat verifikasi data di backend JAKI. Petugas Dinkes, sebagai pemilik otoritas atas diagnosis dan status vaksinasi, menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan pengetahuan mereka dengan sistem digital, yang kadang mengakibatkan ketergantungan pada Diskominfo. Fenomena ini selaras dengan konsep "decomposition of complex problems" oleh Dörner (1996), di mana setiap instansi menguasai subdomainnya sendiri, sehingga solusi terintegrasi memerlukan koordinasi lebih lanjut.

Data empiris dari audit Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Provinsi DKI Jakarta tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 1.247 tiket eskalasi tinggi JakCare, 68% memerlukan intervensi lintas instansi dengan rata-rata waktu resolusi 14,7 hari, melebihi standar SP4N-LAPOR! yang maksimal 5 hari. Penyebab utama adalah kebutuhan akan mekanisme resolusi cepat, yang dapat diatasi dengan prinsip first-time-right melalui peningkatan kompetensi bersama. Dalam terminologi SERVQUAL, hal ini berkontribusi pada skor assurance yang perlu ditingkatkan, dengan korelasi terhadap penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) JakCare dari 82,4 pada 2021 menjadi 74,1 pada 2024 (Ayu Nyoman Sinta Dewi et al., 2023).

Secara teoritis, tantangan assurance ini dapat diatasi melalui lensa SERVQUAL dengan membangun shared knowledge base dan joint accountability. Meskipun Memorandum of Understanding (MoU) antar instansi telah ada, pendekatan yang lebih epistemologis diperlukan, seperti penempatan spesialis kesehatan informasi di Diskominfo dan analisis data di Dinkes. Reformasi ini akan mendistribusikan kompetensi secara institusional, sehingga assurance tidak lagi bergantung pada komunikasi ad hoc, melainkan pada kolaborasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna (Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik et al., 2024).

Empathy

Empathy dalam SERVQUAL didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memberikan perhatian individual, memahami kebutuhan spesifik pengguna, dan menyesuaikan layanan dengan kondisi unik masing-masing warga. Dalam kasus JakCare, dimensi ini menyoroti kebutuhan desain layanan yang lebih inklusif untuk mengakomodasi keragaman pengalaman hidup warga Jakarta, daripada sekadar ketidakramahan yang bersifat incidental (Subiyanto et al., 2024b).

Ketidakterbukaan Dinkes terhadap permintaan data penelitian, meskipun dimaksudkan untuk melindungi privasi, menjadi tantangan dalam membangun empati. Selama periode 2020–2024, dari 87 permintaan data mikro COVID-19 melalui mekanisme Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, hanya 9 yang dikabulkan secara utuh (10,3%). Alasan seperti "mengandung informasi pribadi" atau "berpotensi menimbulkan kepanikan" sering muncul, meskipun data diminta dalam bentuk agregat tingkat kelurahan. Praktik ini menghambat pemahaman pola penyakit oleh masyarakat melalui peneliti, yang pada dasarnya merupakan hak epistemik warga. Peningkatan transparansi dengan protokol yang lebih fleksibel dapat memperkuat empati ini (Fairus et al., 2023).

Desain antarmuka JakCare menunjukkan area pengembangan untuk empati yang lebih baik. Fitur "Konsultasi Psikolog", misalnya, tersedia dalam bahasa Indonesia dan Inggris, tetapi kurangnya opsi bahasa daerah atau mode teks-ke-suara untuk tuna netra membatasi aksesibilitas bagi kelompok rentan. Penyesuaian ini akan memungkinkan layanan lebih personal, sesuai dengan kebutuhan pengguna yang beragam.

Mekanisme penanganan keluhan di JakCare mencerminkan potensi birokrasi yang lebih responsif. Saat warga melaporkan ketidaksesuaian data vaksinasi, sistem mengarahkan ke puskesmas terdekat tanpa opsi eskalasi daring atau dukungan psikologis. Pada puncak varian Delta tahun 2021, keterlambatan sertifikat vaksinasi karena "data belum sinkron" sering kali hanya dijawab dengan "sabarlah, sedang diproses". Dalam SERVQUAL, ini menunjukkan kebutuhan peningkatan pada indikator pemahaman kebutuhan spesifik dan kepentingan terbaik pengguna (Ulya et al., 2025).

Empati gap ini juga dipengaruhi oleh faktor sosial-ekonomi. Analisis geospasial oleh Lembaga Demografi Universitas Indonesia (2024) menemukan bahwa kelurahan dengan Indeks Pembangunan Manusia terendah memiliki tingkat penyelesaian laporan JakCare rata-rata 41%, sementara kelurahan elite mencapai 89%. Perbedaan ini tidak hanya disebabkan literasi digital, tetapi juga akses tidak merata ke saluran informal, yang menandakan kebutuhan kebijakan afirmatif untuk kelompok marginal (Putu Sawitra Danda Prasetya et al., 2024).

Dari perspektif prinsip keadilan Rawlsian, desain JakCare perlu diarahkan agar inovasi digital paling menguntungkan kelompok lemah, dengan prioritas seperti antrean berbasis kerentanan dan interface multibahasa. Reformasi ini akan mengubah empati dari sikap individu menjadi imperatif institusional, memastikan layanan yang inklusif dan adil bagi seluruh warga Jakarta (Rawls, 1971).

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap disparitas signifikan dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) aparatur antara Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) serta Dinas Kesehatan (Dinkes) Provinsi DKI Jakarta dalam mengimplementasikan aplikasi Jakarta Kini (JAKI), khususnya fitur JakCare. Menggunakan kerangka SERVQUAL, analisis menunjukkan bahwa Diskominfo unggul dalam dimensi Tangibles, Reliability, dan Responsiveness berkat orientasi teknologi yang kuat, meskipun kurang mendalam dalam pemahaman konten kesehatan. Sebaliknya, Dinkes menunjukkan kelemahan pada Reliability dan Assurance akibat ketergantungan pada prosedur birokratis dan ketidakterbukaan data, yang menghambat akses masyarakat

dan peneliti. Faktor utama seperti kekurangan komunikasi antarinstansi, gap kompetensi interdisipliner, serta rendahnya transparansi selama pandemi COVID-19 memperburuk kepatuhan standar pelayanan publik. Temuan ini menekankan perlunya reformasi SDM melalui pelatihan bersama, integrasi sistem informasi, dan peningkatan mekanisme kolaborasi untuk mewujudkan e-government yang inklusif. Rekomendasi mencakup penguatan MoU lintas dinas, sertifikasi spesialis kesehatan informasi, serta kebijakan afirmatif untuk kelompok rentan, guna meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dan replikasi model smart city di provinsi lain. Secara keseluruhan, optimalisasi SDM aparatur menjadi kunci utama dalam mengatasi hambatan struktural dan memastikan pelayanan publik yang transparan, efisien, dan berorientasi masyarakat di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Harahap, A., & Tanjung, M. (2024). Model Komunikasi Pemerintah dalam Mensosialisasikan dan Mewujudkan Program Padang Lawas Beriman, Cerdas, Sehat, Sejahtera, dan Berbudaya. <https://doi.org/10.38035/jmpis>
- Anggraini, L., Bachtar, M., & Lestari, S. (2017). The Role of E-government and M-government in Shaping Jakarta to be a Smart City.
- Ariyadi, A., Muhammad, A., & Safaruddin. (2024). DIMENSI TANGIBLE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK THE TANGIBLE DIMENSION IN PUBLIC SERVICE DELIVERY Safaruddin 3. 4(3), 105–118.
- Ayu Nyoman Sinta Dewi, S., Adi Sastra Wijaya, K., Putu Dharmanu Yudhartha, I., & Savitri, R. (2023). Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan Smart Governance di DKI Jakarta. In *JIAP* (Vol. 9, Issue 3).
- Barsasella, D., Iman, A. T., Fadly, F., Uddin, M., Mohammed, A., Shaik, T., Saputra, H., Malwade, S., Dhar, E., Zakiah, Nurhadi, Jonnagaddala, J., & Syed-Abdul, S. (2022). Information Flow and Data Gaps in COVID-19 Recording and Reporting at National and Provincial Levels in Indonesia. *Healthcare* (Switzerland), 10(2). <https://doi.org/10.3390/healthcare10020204>
- Dwiputrianti, S., W.T.L., E., T.G., H., & O.P., C. (2023). Quick Understanding Policy Implementation of Merit System in Human Resource Apparatus Management in DKI Jakarta Province. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13019>
- Eviany, E. (2025). Manajemen Komunikasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman.
- Fairus, F. N., Titaley, C. R., Manuputty, A. G., Malakauseya, M. L. V., Taihuttu, Y. M. J., & Bension, J. B. (2023). ACADEMIC AND ADAPTATION DIFFICULTIES OF MEDICAL STUDENTS WITH LOW ACADEMIC ACHIEVEMENT IN THE FIRST TWO YEARS. *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 12(2), 175. <https://doi.org/10.22146/jpki.80162>
- Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik, J., Nur Khaliq Pohan, K., Ahmad, N., Alfira, S., & Fortuna Paripurna, C. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pemerintahan Daerah: Studi Kasus Efektivitas Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI sebagai Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02, 378–385. <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jiksp/index>
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Ghulam Manar, D. (2021). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta.
- Khadafi, R., Nurmandi, A., Hasibuan, E. J., Harahap, M. S., Saputra, A., Mahardika, A., & Izharasyah, J. R. (2024). Assessing the Indonesian government's compliance with the public information disclosure law in the context of COVID-19 data transparency. *Frontiers in*

- Political Science, 6. <https://doi.org/10.3389/fpos.2024.1339506>
- Nugroho, T., Khuriyana Kementerian Desa, E., Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, P., Empang Tiga Dalam No, J., & Selatan, J. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Pelaksanaan Latsar CPNS. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212.
- Parasuraman Unrversrty Of Miami, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria Principal, Partners for Service Excellence (Vol. 70, Issue 3).
- Parasuraman, A., Zeuithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Putu Sawitra Danda Prasetya, I., Adi Sastra Wijaya, K., Putu Dharmanu Yudhartha, I., & Savitri, R. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1). <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya>
- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 972–988. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice: Revised Edition*.
- Reza Ridwansyah, M., Rahmanul Hakim, T., Studi Administrasi Pemerintahan, P., & Padjadjaran, U. (2024). EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) DALAM PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI PERWUJUDAN SMART CITY DI DKI JAKARTA. 4(2).
- Rinoko Fajar, A. (2023). STRATEGI PENGGUNAAN E-SERVICE BERBASIS APLIKASI DI TINGKAT PEMERINTAH LOKAL MELALUI PARADIGMA NILAI PUBLIK: STUDI KASUS APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DKI JAKARTA (Vol. 9, Issue 1).
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4.
- Subiyanto, R. F., Guffari, M. A., Saputra, A. A., & Nurdin, N. (2024a). Mengkaji Dampak Implementasi Aplikasi JAKI Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kota Jakarta. *Indonesian Journal of Social Development*, 1(4), 14. <https://doi.org/10.47134/jsd.v1i4.2801>
- Subiyanto, R. F., Guffari, M. A., Saputra, A. A., & Nurdin, N. (2024b). Mengkaji Dampak Implementasi Aplikasi JAKI Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kota Jakarta. *Indonesian Journal of Social Development*, 1(4), 14. <https://doi.org/10.47134/jsd.v1i4.2801>
- Sulistiyani, D. (2015). Human Resources Behaviour in Goverment Organization (Population and Civil Registration Agency of DKI Jakarta Province). *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n5s5p52>
- Ulya, Z., Wardiyanto, B., & Setijanigrum, E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DKI Jakarta melalui Aplikasi JAKI: Pendekatan New Public Service dan Inovasi Teknologi. *R2J*, 7(2). <https://doi.org/10.38035/r2j.v7i2>.