



Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora

Vol 8 No1 April 2023

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Hal. : 28 - 48

APLIKASI JAKI SEBAGAI MEDIA PENGADUAN SARANA UMUM DI KELURAHAN JATINEGARA

Muhammad Ardy Dwi Putra Al Qindi¹⁾, Noviawan Rasyid Ohorella²⁾, Edy Prihantoro³⁾, Tri Wahyu Retno Ningsih⁴⁾

¹ AKMRTV Jakarta

email: ardypadpa24@gmail.com

² Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma

email: noviawanrasyid@gmail.com

³ Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma

email: ediprie@gmail.com

⁴ Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Gunadarma

email: twahyurn@gmail.com

Abstract

This study aims to find out how the JAKI application is used as a media for complaints about public facilities in Jatinegara Village, as well as obstacles in using the JAKI application in submitting complaints about public facilities in Jatinegara Village. The method used in this research uses qualitative methods. In writing this scientific research using the theory of diffusion of innovation and the theory of new media. Based on the results of research on government electronic applications, namely the JAKI application at the Jatinegara Sub-District level, it is a program from the DKI Jakarta Provincial Government to deal with any problems that exist in the area so that they are quickly handled, and residents stated that the use of the JAKI application was very efficient in Jatinegara Kelurahan in handling public facilities, and also responsive to every complaint reported by residents around the Jatinegara Village. The JAKI application has a variety of features, and obstacles were found such as lack of understanding of technology and the internet.

Keywords: Application; JAKI; Media; Information; Public Facility Complaints

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi JAKI sebagai media pengaduan sarana umum di Kelurahan Jatinegara, serta hambatan dalam penggunaan aplikasi JAKI dalam menyampaikan pengaduan sarana umum di Kelurahan Jatinegara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Dalam penulisan penelitian ilmiah ini menggunakan teori difusi inovasi dan teori new media. Berdasarkan hasil penelitian pada aplikasi elektronik pemerintah yaitu aplikasi JAKI ditingkat Kelurahan Jatinegara adalah program dari Pemprov DKI Jakarta untuk menangani setiap permasalahan yang ada di wilayah agar cepat ditangani, serta warga menyatakan bahwa penggunaan aplikasi JAKI sangat efisien di Kelurahan Jatinegara dalam penanganan sarana umum, dan juga responsif terhadap setiap pengaduan yang dilaporkan oleh warga disekitar Kelurahan Jatinegara. Aplikasi JAKI memiliki beragam fitur, dan ditemukan hambatan seperti kurang paham akan teknologi dan juga internet.

Katakunci: Aplikasi; JAKI; Media; Informasi; Pengaduan Sarana Umum.

PENDAHULUAN

Komunikasi pada era revolusi industri 4.0 yang dimana berbasis teknologi telah mengambil alih pertukaran komunikasi interpersonal di era digital pada saat ini. Perkembangan komunikasi dalam bidang teknologi telah membawa berbagai kemudahan dalam bidang teknologi komunikasi, namun kehidupan masyarakat juga menjadi tergantung pada teknologi yang ada. Seiring dengan perkembangan komunikasi dalam bidang teknologi, maka ilmu komunikasi telah memasuki tahap selanjutnya. Semakin banyak platform digital yang memudahkan komunikasi dari jarak jauh melalui teks, audio, dan video (Zeng, 2017). Hal ini juga sesuai dengan konsep komunikasi komunikasi yang berbasis pada perangkat elektronik dalam memudahkan penyampaian pesan informasi secara cepat (Abdullah, 2022).

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), seperti telekomunikasi, memegang peranan penting dalam kehidupan kita. Teknologi informasi adalah pemrosesan data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi berkualitas tinggi, informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang diperlukan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan publik. Teknik yang digunakan untuk memproses data, termasuk mengambil, mengedit, menyimpan, dan memanipulasinya (Abdul, 2021). Hal ini sebagai bentuk dari bagian konsep Kota *Smart City*, dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan penyampaian konten dapat maksimal dalam aplikasi perangkat yang menghubungkan perangkat komputerisasi dan kekuatan signal internet (Zhang dalam Prihantoro, 2022).

Kemajuan dalam bidang TIK telah mengubah cara informasi dan membuatnya lebih mudah untuk diakses. Penggunaan teknologi informasi

dan komunikasi di pemerintahan dapat meningkatkan penyelenggaraan dan pengelolaan layanan berbasis TIK. Salah satunya adalah penerapan konsep e-government. Kehadiran Internet dalam bidang TIK mendukung kegiatan dan operasi dalam perolehan dan transmisi informasi yang cepat. Internet juga mendorong gaya hidup dan penampilan yang berbeda untuk menginspirasi kreativitas dan ide-ide baru. TIK juga bermanfaat dalam sektor pemerintahan, seperti meningkatkan kinerja pemerintah (Humisar, 2017).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan & Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan manifestasi keseriusan pemerintah pada menyelenggarakan fungsi pemerintahan menggunakan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi. Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 pemerintah menginstruksikan pada beberapa pejabat forum pemerintahan termasuk gubernur & bupati atau walikota buat merogoh langkah-langkah demi terlaksananya e-government secara nasional, merumuskan & melaksanakan planning tindak lanjut & berkoordinasi menggunakan Menteri Negara Komunikasi & Informasi, & melaksanakan instruksi menggunakan sebaik-baiknya (Amalia, 2022).

Mechant (2018), Di bidang telekomunikasi, ada tiga tema penelitian utama yang menghubungkan konsep e-government dan smart city: data, government, dan partisipasi. Dalam hal data, menyoroti pentingnya bentuk atau saluran yang lebih cerdas untuk menghubungkan pemerintah dan pemangku kepentingan. Tema kedua menyoroti perubahan bentuk dan peran pemerintah, sehingga lebih responsif dan mendorong aksi warga. Sementara itu, tema ketiga tentang partisipasi berfokus pada bagaimana pemerintah daerah menggunakan teknologi untuk mengembangkan bentuk-bentuk kolaborasi, termasuk yang terkait dengan layanan.

Pandemi Covid-19 menyebabkan perubahan drastis dalam proses kehidupan sosial di mana model interaksi sosial biasa langsung (tatap muka) harus dibatasi untuk meningkatkan kecepatan penyebaran virus. Hal Ini tidak hanya mempengaruhi mekanik interaksi sosial yang luas tetapi juga mempengaruhi institusi publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inti dari pelayanan publik biasa langsung ke masyarakat harus melalui banyak perubahan penting, proses pemeliharaan harus dilakukan

secara tidak langsung, tetapi harus tetap reaktif. Terkait dalam konteks ini, layanan berbasis teknologi menyediakan informasi publik tanpa melanggar batasan mengacu pada social distance (Dijah, 2021).

Kota cerdas atau *smartcity* sebagai bentuk penerapan dari Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang terus digencarkan pemerintah. Provinsi DKI Jakarta merupakan pelopor penerapan kota cerdas sejak akhir 2015 melalui Jakarta Smart City (JSC) dan saat ini tengah dilakukan inovasi dalam penerapan ekosistem kota cerdas yang mengedepankan model bisnis kolaborasi (Menpan, 2021 diakses pada tanggal 8 November 2022, 22.00 WIB). Pemerintah harus memperhatikan evaluasi dan pemantauan secara berkala khususnya SPBE sebagai bagian dari capaian Pemerintahan dalam optimalisasi penggunaan perangkat teknologi komunikasi informasi sebagai bentuk pelayanan public (Prihantoro, 2021).

JAKI (Jakarta Kini) adalah aplikasi layanan genggam yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai September 2019 dengan tujuan memudahkan kehidupan masyarakat yang tinggal atau beraktivitas di Jakarta. Untuk memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut, Jakarta Smart City menerapkan digitalisasi layanan publik melalui aplikasi bernama JAKI (Jakarta Kini) yang dapat diakses melalui *smartphone*. Seperti yang dijelaskan Yudistira selaku ketua BLUD Jakarta Smart City, JAKI adalah SuperApp yang dikembangkan oleh Pemprov DKI yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dan informasi resmi dari berbagai kantor di Jakarta. Aplikasi JAKI ditujukan untuk seluruh warga DKI Jakarta dan yang beroperasi di dalam dan sekitar DKI Jakarta (Destanti, 2021).

Penelitian pada aplikasi JAKI ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Noveriyanto, 2018. E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya) yaitu, menunjukkan tingkat kematangan layanan e-government pada Pemerintah sebagai layanan atau media komunikasi antara Pemerintah dengan Pemerintah, Pemerintah dengan Masyarakat, Pemerintah dengan pelaku bisnis.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Aidar, 2022. Inovasi Sistem Manajemen Administrasi Kependudukan Warga Berbasis Infomasi Elektronik Pada Aplikasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil DKI Jakarta). Untuk kemudahan pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan alhasil program tersebut sukses dilaksanakan oleh beberapa Kelurahan DKI Jakarta yang dapat mengoptimalkan dalam pelayanan serta data tersebut dapat di arsipkan dan mudah di cari jika suatu saat diperlukan dalam kepengurusan administrasi kependudukan.

KAJIAN LITERATUR

Perkembangan media komunikasi yang cukup pesat membutuhkan perhatian yang cukup besar baik dari masyarakat maupun organisasi. Komunikasi massa adalah alatnya kontak yang dapat membantu menyebarkan berita. Media komunikasi, termasuk media massa sebagai perantara dalam penyampaian informasi. Media massa meliputi media cetak, media elektronik dan media online. Media cetak diklasifikasikan ke dalam berbagai jenis seperti surat kabar, majalah, buku, dan lain-lain. Media elektronik diklasifikasikan menjadi dua jenis antara lain radio dan televisi sedangkan media online meliputi media online seperti website dan lain-lain. Salah satunya terjadi pada media online yang menjadi garda terdepan dalam penyampaian konten berita informasi komunikasi dari berbagai perspektif (Yusriyah, 2022).

Perkembangan media dalam bidang digital akhir-akhir ini membutuhkan respon yang lebih kreatif dan penyediaan informasi yang diperlukan dari para praktisi PR di berbagai lembaga pemerintahan dan swasta. Apalagi dengan perkembangan media sosial dan media di masyarakat yang terjadi begitu cepat. Oleh karena itu, diperlukan metode komunikasi yang kreatif untuk mengkomunikasikan hasil kerja perusahaan atau pemerintah. sehingga hasilnya dapat dimasukkan dan dipantau oleh publik yang terpapar data tersebut. Era digital harus disikapi dengan hati-hati, peran teknologi harus dikelola dan diawasi dengan baik bagus untuk menghidupkan manfaat digital. Pendidikan harus menjadi sarana yang paling utama untuk memahami, menguasai dan menangani teknologi secara baik dan benar (Pambudi, 2018).

Digitalisasi yang saat ini semakin gencar adalah pembangunan daerah dengan menggunakan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan konsep yang diatur secara optimal untuk kepentingan masyarakat dalam hal pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien.

Perpaduan antara perencanaan wilayah yang bijaksana secara terstruktur dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Ini bertujuan untuk menciptakan rencana pembangunan daerah yang diduduki dan kontemporer yang tepat yang dapat menunjukkan peningkatan produktivitas dan daya saing ekonomi di daerah tersebut dan meletakkan dasar untuk pembangunan di masa depan (Nurrahman, 2021).

Perkembangan teknologi informasi di dunia merambah ke berbagai sektor, termasuk manajemen. Harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan saat ini, maka pemerintah Indonesia berusaha menggalakkan e-government melalui Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) yang didasarkan pada 7 aspek antara lain: Efisiensi, Integrasi, Keberlanjutan, Efisiensi, Akuntabilitas, Interoperabilitas dan Keamanan (Afiqurrahman, 2022).

Jakarta Kini (JAKI) adalah aplikasi yang memuat berbagai akses informasi resmi dan berbagai layanan Pemerintah Provinsi (pemprov) DKI Jakarta. Melalui aplikasi JAKI, pengguna dapat memperoleh informasi resmi seputar Jakarta langsung dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). JAKI merupakan aplikasi berbasis kota pertama yang dikembangkan oleh Jakarta Smart City Management Unit (JSC). JSC mengadaptasi konsep smart city dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola berbagai jenis data secara efektif dan efisien (Andriyanto, 2021).

Electronic government adalah upaya pemerintah untuk mengembangkan pengelolaan pelayanan pemerintahan secara elektronik dengan menggunakan teknologi informasi. Peningkatan pelayanan publik juga diwujudkan dalam administrasi elektronik. Dalam penyusunan visi dan misi kebijakan teknologi informasi, pemerintah lebih memperhatikan faktor pemerataan (menyediakan teknologi informasi untuk kepentingan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan). Untuk mencapai tujuan implementasi teknologi informasi yang efektif, perlu dilaksanakan komputerisasi pemerintah atau *e-government* dan peningkatan sumber daya manusia teknologi informasi dan pelatihan. Alasannya, pemanfaatan teknologi informasi akan optimal ketika pengetahuan pengguna atau

pengguna layanan teknologi benar-benar memahami teknologi tersebut sehingga tujuan penerapan teknologi informasi tercapai (Tasya, 2021).

Perkembangan *new media* atau orang sering menyebutnya media online atau internet media, ini memang sudah tidak asing lagi di telinga. Media baru menggambarkan karakteristik media yang berbeda dengan sebelumnya. seperti televisi, majalah, radio dan surat kabar harian dianggap media lama. Kemudian media internet mengandung fitur-fitur interaktif yang tergolong *new media*, jadi istilah *new media* tidak berarti media lama menghilang di media baru atau *new media*.

Internet dan media sosial adalah salah satu alat terpenting untuk bertukar informasi. *New Media* menawarkan pengaturan baru untuk hubungan komunikasi. *New Media* adalah media yang sedang berkembang dan akan terus berkembang dari waktu ke waktu. Media ini berkembang dalam hal teknologi, komunikasi dan informasi. *New Media* pada dasarnya adalah hasil dari konvergensi media tradisional yang sudah ada seperti televisi, komputer, dan telepon ke dalam satu lingkungan, yaitu Internet (Rasyid, 2022).

Rogers (1983) mendefinisikan difusi inovasi sebagai proses dimana inovasi untuk berkomunikasi melalui saluran tertentu selama periode waktu tertentu antara anggota sistem sosial. Selain itu, difusi juga dapat dilihat sebagai salah satu jenis perubahan sosial, yaitu suatu proses perubahan yang terjadi pada struktur dan fungsi suatu sistem sosial. Inovasi sendiri setelah Rogers (1983) adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok orang. Istilah-istilah yang dianggap baru untuk suatu ide, praktik atau objek adalah relatif, dalam hal ini tergantung pada apa yang dipikirkan seseorang atau kelompok tentang ide, praktik atau objek tersebut.

Ada empat unsur utama dalam proses difusi inovasi menurut Rogers (1983), yaitu:

- a. Inovasi, adanya suatu ide, aktivitas atau objek yang dianggap baru diterima baik oleh individu maupun kelompok.
- b. Saluran komunikasi adalah alat untuk menyampaikan pesan inovatif dari sumber kepada penerima. Poin ini lebih berfokus pada pemilihan saluran yang tepat saat mengirim pesan. Misalnya, ketika komunikasi disengaja mempresentasikan inovasi kepada audiens

yang besar dan luas Media massa dapat dipilih sebagai saluran yang lebih akurat, cepat dan efektif. Tetapi jika tujuan komunikasi adalah untuk mengubah sikap atau perilaku penerima komunikasi personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah komunikasi interpersonal.

- c. Kerangka waktu, proses pengambilan keputusan yang inovatif, untuk mengetahui sesuatu dari awal keputusan untuk menerima atau menolak inovasi. Konfirmasi Keputusan ini terkait erat dengan dimensi waktu. Peran dimensi temporal Ada tiga hal dalam proses difusi inovasi, yaitu: Untuk mengambil Keputusan (awalnya inovasi produk, sampai penerimaan diputuskan atau menolak inovasi). Kepekaan individu terhadap inovasi (relatif lebih awal) atau adopsi inovasi yang lebih lambat. Dan kecepatan adopsi inovasi dalam sistem sosial.
- d. Sistem sosial, adalah kumpulan entitas yang berbeda secara fungsional dan saling berhubungan memecahkan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama. Dimana dalam suatu sistem sosial terjadi difusi atau difusi inovasi.

METODE

Objek penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai seseorang, benda atau tindakan yang mempunyai variasi tertentu (Sugiyono, 2017), Objek dalam penelitian ini adalah tentang media elektronik pemerintah menjadi media baru pada tingkat kelurahan. Subjek penelitian adalah subjek, objek atau orang yang akan diteliti (Arikunto, 2016), Subjek pada penelitian ini adalah mengetahui penggunaan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai media pengaduan sarana umum di Kelurahan Jatinegara. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dimana metode ini digunakan untuk melakukan investigasi, wawancara lapangan yang dijelaskan secara akurat (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan Paradigma Kostruktive, menurut Creswell (2014), paradigma konstruktivisme sosial individu-individu berusaha memaknai makna-makna yang beragam. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami kejadian atau peristiwa sosial yang merupakan karakteristik dari paradigma konstruktivisme.

HASIL

Aplikasi JAKI

Aplikasi JAKI, atau singkatnya Jakarta Kini, aplikasi baru untuk Jakarta *Smart City*, memenangkan kategori Inovasi Masa Depan Terbaik di IDC Awards. Menurut *Smartcity.jakarta.go.id*, JAKI juga diakui sebagai proyek juara dalam kompetisi WSIS Awards 2021 kategori E-Government.

Aplikasi resmi JAKI dirilis pada 27 September 2019 dan masih digunakan oleh warga Jakarta hingga saat ini. Secara umum, aplikasi Jakarta *Smart City* memberikan informasi tentang pelayanan kepada seluruh warga Pemprov DKI Jakarta. Dengan hadirnya JAKI, diharapkan dapat berkontribusi dalam mewujudkan *smart city* dan mengubah Jakarta menjadi kota metropolitan yang lebih baik. Aplikasi ini diterbitkan dengan semangat inovasi berkelanjutan untuk menjadi solusi bagi permasalahan sehari-hari masyarakat.

JAKI adalah aplikasi pusat informasi dan layanan masyarakat resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari warga Jakarta. JAKI menyediakan fitur yang mencerminkan layanan tata kota dengan menggabungkan fitur layanan yang digunakan oleh negara dan publik seperti startup. Layanan digital dan informasi resmi Pemprov DKI Jakarta terintegrasi dalam JAKI, sehingga warga Jakarta hanya perlu menginstal satu aplikasi. Berikut adalah fitur-fitur utama JAKI :

1. JakWarta, Pusat berita resmi dan terupdate Jakarta, dilaporkan langsung oleh SKPD/BUMD DKI Jakarta. JakSiaga, Daftar nomor penting di Jakarta untuk keadaan darurat.
2. JakRespons, kumpulan pengaduan warga DKI Jakarta yang bisa dilacak bersama.
3. JakPangan, Informasi makanan di Jakarta disesuaikan dengan lokasi pengguna.
4. JakLingko, Memberikan pengalaman seru kepada pelanggan dalam menggunakan semua moda transportasi public di DKI Jakarta dan sekitarnya.
5. JakSiaga, Akses berbagai nomor penting dan darurat di Jakarta.
6. JakWifi, Temukan titik akses WIFI gratis dari Pemprov DKI Jakarta.

7. JakEmisi, Uji emisi ini adalah untuk mengurangi polusi udara di Ibu Kota.
8. PantauBanjir, fitur untuk melacak wilayah yang rusak dan informasi penting tentang banjir Jakarta.
9. JakPenda, melihat dan bayar pajak.
10. JakISPU - Fungsi tracking Jakarta Air Pollution Standard Index (ISPU) secara langsung dan akurat setiap hari. Fungsi ini dibangun pada sensor ISPU Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Fitur JakWifi untuk menemukan hotspot wifi gratis di Jakarta.
11. JakSurvei, memberikan daftar untuk mensurvei tentang isu di masyarakat
12. Jejak, memindai kode QR.
13. LaporVideo, untuk melaporkan permasalahan atau pelanggaran dengan melampirkan rekaman video.

Jakarta Smart City

Jakarta Smart City berperan sebagai katalisator untuk mewujudkan ekosistem *Smart City* 4.0 di Jakarta. Jakarta *Smart City* adalah laboratorium inovasi dan pusat warga sebagai pencipta dan pemerintah sebagai mitra. Mewujudkan Ekosistem Kota Cerdas 4.0 Jakarta melalui 4 prinsip JSC (Jakarta Smart City) :

1. *Mobile First*
Semangat integrasi dan akses mudah, kami mengembangkan layanan digital ramah ponsel untuk semua warga. Salah satunya, super-apps Jakarta Kini (JAKI).
2. *System and Data Driven*
Didukung data, AI, serta kolaborasi, kami membantu penyusunan kebijakan berbasis data untuk para pengambil keputusan di Pemprov DKI Jakarta.
3. *Digital Xperience*
Prinsip ini akan menciptakan lingkungan inklusif dan melek digital secara merata, agar kamu bisa menikmati layanan digital serba mudah di Jakarta.
4. *Smart Collaboration*

Kolaborasi menjadi reaktor inti dalam memajukan Jakarta. Melalui mekanisme sandbox kami, siapa saja bisa terlibat meningkatkan kualitas pelayanan di Jakarta.

Jakarta *Smart City* merupakan salah satu BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) di bawah Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Jakarta *Smart City* atau JSC didirikan pada tahun 2014 untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dan memaksimalkan pelayanan publik di Jakarta.

Jakarta sebagai salah satu kota terpadat di dunia dan salah satu kota dengan pendapatan per kapita tertinggi di Indonesia, Jakarta menghadapi berbagai tantangan. Jakarta yang disebut sebagai kota metropolitan semakin membutuhkan solusi yang efektif dan efisien untuk kesejahteraan seluruh warga Jakarta. Meski berbagai masalah telah diselesaikan dan tantangan zaman telah teratasi, Jakarta masih perlu perbaikan dan selalu ada ruang untuk menjadi lebih baik lagi.

Penggunaan teknologi guna memaksimalkan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif, Jakarta *Smart City* mengadopsi konsep smart city dengan menerapkan enam indikator, yaitu: *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart Environment*, *Smart People*, *Smart Mobility*, *Smart Living*. Teknologi dikembangkan, prosedur didigitalkan, akses dibuka lebar, Pemprov DKI Jakarta menyatu dengan masyarakat, semua dilakukan untuk menjadikan Jakarta lebih baik dan ramah, membahagiakan warga. Beberapa aplikasi dan layanan yang terintegrasi dalam Jakarta *Smart City* antara lain :

Portal Jakarta *Smart City*, *Access 7717 Closed Circuit Television(CCTV)* telah diluncurkan di seluruh Jakarta melalui Portal Jakarta *Smart City* di smartcity.jakarta.go.id. Fasilitas keamanan ini memungkinkan warga dan satpam memantau keamanan Jakarta dan keadaan kota secara online. Selain menggunakan CCTV, portal Jakarta *Smart City* memuat peta informasi lain seperti tempat parkir Jakarta, lokasi rumah sakit dan lain-lain. Portal ini juga memuat beberapa artikel blog dengan informasi terbaru tentang Jakarta *Smart City*.

Respon masyarakat cepat, Jakarta *Smart City* juga mengembangkan sistem integrasi laporan dari saluran pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta. Integrasi dengan layanan *Community Rapid Response (CRM)*

memungkinkan setiap Organisasi Disabilitas Daerah (OPD) melacak laporan komunitas dengan cepat dan akurat.

JAKI atau Jakarta Kini adalah aplikasi pengembangan Jakarta *Smart City* sebagai pusat informasi resmi OPD dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemprov DKI Jakarta. JAKI juga merupakan pusat integrasi semua layanan kota, sehingga masyarakat hanya membutuhkan satu aplikasi untuk mengakses semua layanan di Jakarta. Saat ini JAKI memiliki beberapa fitur unggulan, yaitu: JakWarta, JakSiaga, JakPangan, JakLapor, JakRespons, JakPantau, JakSurvei, JakISPU, JakWifi, JakSekolahmu, JakApps, Footprint.

Selain pengembangan lebih lanjut dan penyempurnaan fungsi JAKI, Jakarta *Smart City* juga menawarkan ruang keinginan bagi masyarakat yang memiliki gagasan untuk lebih mengembangkan JAKI melalui proyek JAKI. Jakarta *Smart City* menawarkan perusahaan start-up dan perusahaan teknologi lainnya yang ingin berkolaborasi dengan peluang untuk memecahkan masalah Jakarta bersama dengan bantuan teknologi. Kunjungi smartcity.jakarta.go.id untuk informasi lebih lanjut.

PEMBAHASAN

Analisis Inovasi

Analisis inovasi adanya suatu ide, aktivitas atau objek yang dianggap baru diterima baik oleh individu maupun kelompok sangat penting dalam perkembangan aplikasi elektronik pemerintah (JAKI) di Kelurahan Jatinegara. Kelurahan Jatinegara menggunakan aplikasi JAKI berdasarkan instruksi yang diberi oleh Pemprov DKI Jakarta, agar memudahkan masyarakat dalam mengadakan sarana umum. Hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Jadi aplikasi JAKI ini memang program dari Pemprov DKI Jakarta, untuk memberikan keleluasan kepada masyarakat yang tentunya masalah-masalah yang ada di wilayah supaya cepat ditangani. Yang menjadi kelebihan dari aplikasi ini, karena langsung terhubung dengan pihak provinsi jadi langsung mudah ditangani oleh instansi-instansi terkait”. (Hasil Wawancara dengan Ibu Jariyah, Sekretaris Lurah Jatinegara).

Dari pemaparan Sekretaris Lurah Jatinegara sebagai informan utama menyimpulkan aplikasi JAKI memberi keleluasan pada masyarakat terhadap masalah yang ada di wilayah agar cepat ditangani. Untuk kesadaran dalam menjaga lingkungan sekitar menjadi tanggung jawab masing-masing, dan dengan adanya aplikasi JAKI menjadi jauh lebih praktis. Hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Kalau untuk menyadarkan sebenarnya tidak juga, karena tergantung dari kesadaran warganya sendiri. Tapi kita juga memberi tahu tentang adanya aplikasi JAKI, terkadang ada warga yang kaget ketika didatangi pihak Kelurahan Jatinegara bahwa ada laporan yang diterima melalui aplikasi JAKI terkait ketidaknyamanan warga, agar dapat ditindak lanjuti. Sebelumnya melalui surat, sedangkan dengan surat itu membutuhkan waktu dan birokrasinya seperti apa. Seperti melaporkan saluran mampet, harus ke pihak sudin terkait untuk membuat surat laporan, lalu disurvei, baru ditindak lanjuti. Dengan adanya aplikasi JAKI ini, baru mengadukan di aplikasi saja sudah bisa langsung ditindak lanjut, jadi jauh lebih praktis”. (Hasil Wawancara dengan Gatot Purwanto, Pelaksana Pengadministrasi Ekonomi Pembangunan).

Dari pemaparan informan kedua menjelaskan bahwa kesadaran menjadi tanggung jawab masing-masing dalam menjaga lingkungan sekitar, serta dengan adanya aplikasi JAKI ini sangat memudahkan dalam mengadukan prasarana dan sarana umum. Perkembangan aplikasi elektronik pemerintah JAKI memiliki banyak fitur. Hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Karena, sampai saat ini terus berkembang aplikasi JAKI memiliki kualitas yang bagus, serta juga membantu warga dalam berbagai macam aduan. Ada berbagai macam fitur di aplikasi JAKI seperti, JakWarta, JakPangan, JakLingko, JakSurvei, JakSiaga, JakWifi, JakEmisi, dan Pantaun Banjir”. (Hasil wawancara dengan Iyan Cahyawan, Admin JAKI di Kelurahan Jatinegara).

Dari pemaparan Admin JAKI di Kelurahan Jatinegara sebagai informan utama menyimpulkan bahwa aplikasi JAKI memiliki kualitas yang bagus dalam membantu warga diberbagai macam pengaduan dengan setiap fitur yang ada pada aplikasi JAKI, menanggapi adanya inovasi media baru di Kelurahan Jatinegara serta perbedaan apa yang dirasakan

sebelum dan setelah penerapan aplikasi JAKI. Hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Saya pribadi sangat mendukung dengan adanya aplikasi JAKI ini karena, selain mengikuti era globalisasi dan juga teknologi sangat memudahkan kita sebagai warga jika ada permasalahan di lingkungan dalam mengadakan sarana umum dan juga ditindak lanjuti. Sebelum adanya aplikasi JAKI sangat lama dalam menangani setiap pengaduan, seperti penumpukan sampah paling hanya melaporkan ke pihak RT lalu pihak RT baru menyampaikan ke pihak Kelurahan. Sedangkan dengan adanya aplikasi JAKI ini kita sendiri yang memiliki akunnya dan langsung masuk laporan ke Kelurahan sehingga langsung ditindak lanjuti dengan cepat”. (Hasil wawancara dengan Syifa Annazofah, Warga Kelurahan Jatinegara).

Dari tanggapan dan pemaparan salah satu warga Kelurahan Jatinegarasebagai informan pendukung menjelaskan bahwa sangat mendukung adanya aplikasi karena, sebelumnya adanya aplikasi JAKI mengalami kesulitan dalam penanganan prasarana dan sarana umum. Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada salah satu warga Kelurahan Jatinegara :

“Bagus ya, karena sangat efisien sekali bagi kita sebagai warga, tapi mungkin lebih ditingkatkan lagi soal sistem-sistem seperti ini. Beda jauh ya kalau menurut saya, kalau sekarang itu tinggal lapor nanti ada beberapa petugas yang datang untuk menindak lanjuti laporan kita. Kalau dulu kita bingung, kalau bukan kita sendiri ya siapa lagi yang menanganinya”. (Hasil wawancara dengan Izul Wardana, Warga Kelurahan Jatinegara).

Dari tanggapan dan pemaparan salah satu warga Kelurahan Jatinegarasebagai informan pendukung menjelaskan bahwa dengan adanya inovasi baru pada media pengaduan di Kelurahan Jatinegara yaitu aplikasi JAKI, sangat efisien dan berbeda jauh sebelum adanya aplikasi JAKI yang dimana harus menangani secara sendiri. Serta mendapat respon baik dari masyarakat sekitar terkait kemudahan dalam pengaduan dan juga penanganan yang diberi oleh pihak Kelurahan Jatinegara.

Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah alat untuk menyampaikan pesan inovatif dari sumber kepada penerima. Misalnya, ketika komunikasi disengaja mempresentasikan inovasi kepada audiens yang besar dan luas. Media massa dapat dipilih sebagai saluran yang lebih akurat, cepat dan efektif. Terkait menindak lanjuti setiap laporan dan mensosialisasikan aplikasi JAKI di Kelurahan Jatinegara, hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Setelah adanya warga yang melaporkan pengaduan, kita akan koordinasikan apa yang menjadi kendala dan kita harus langsung tindak lanjuti sesuai dengan pihak terkait dalam penanganannya. Kita mengumpulkan RT/RW, disitu kami menyampaikan tentang aplikasi-aplikasi seperti, pengaduan, pelayananan, dan lain-lain”. (Hasil Wawancara dengan Bu Jariyah, Sekretaris Lurah Jatinegara).

Dari penjelasan yang diberikan informan utama disimpulkan bahwa pihak Kelurahan Jatinegara langsung menindak lanjuti setiap pengaduan dan mensosialisasikan kepada RT/RW setempat perihal adanya aplikasi JAKI. Untuk tingkat pemahaman serta SOP hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Untuk warga sendiri semakin lama semakin mengetahui adanya aplikasi JAKI, sampai kita kewalahan yang tadinya jarang adanya pengaduan seiring berjalannya waktu banyak warga yang menggunakan aplikasi JAKI sebagai media pengaduan. Jelas ada untuk SOP, karena tanpa SOP kita tidak bisa menindak lanjuti pengaduan. Dan tergantung dari apa yang diadukan pelapor, karena setiap pengaduan harus ditangani oleh penanggung jawab dibidangnya”. (Hasil Wawancara dengan Pak Gatot, Pelaksana Pengadministrasi Ekonomi Pembangunan).

Dari penjelasan informan utama kedua menyimpulkan bahwa seiring berjalannya waktu banyak warga yang mengetahui aplikasi JAKI, serta dalam menindak lanjuti sebuah pengaduan harus berdasarkan SOP. Proses menerima dan menindak lanjuti laporan yang diadukan dalam aplikasi JAKI serta apa yang menjadi hambatan. Berikut hasil wawancara dari informan utama ketiga, Admin JAKI di Kelurahan Jatinegara :

“Untuk proses laporan dari aplikasi JAKI langsung diterima oleh Kelurahan dan diterima melalui sistem CRM. Jika memang jenis

pengaduan yang dilaporkan sesuai proporsi kinerja SKPD terkait maka langsung ditindak lanjuti. Sejauh ini, untuk hambatan seputar koneksi internet. Jika memang lancar bisa langsung ditindak lanjuti”. (Hasil wawancara dengan Iyan Cahyawan, Admin JAKI di Kelurahan Jatinegara).

Pernyataan dari informan utama ketiga dapat disimpulkan bahwa laporan dari warga yang menggunakan aplikasi JAKI langsung diterima oleh Kelurahan untuk ditindak lanjuti, serta koneksi internet yang menjadi hambatan. Peneliti menanyakan hambatan dalam melaporkan pengaduan melalui aplikasi JAKI serta bagaimana respon sistem aplikasi JAKI kepada warga Kelurahan Jatinegara. Berikut pemaparannya :

“Selama ini saya sendiri tidak merasa ada hambatan, tapi tetangga saya pernah menanyakan perihal penggunaan aplikasi JAKI. Mungkin memang karena dia kurang paham akan teknologi atau gptek yang menjadikan hambatan. Dalam hal penanganan mereka sangat responsif, dan juga petugas penanganan prasarana dan sarana umum juga langsung datang dalam menindak lanjuti pengaduan”. (Hasil wawancara dengan Syifa Annazofah, Warga Kelurahan Jatinegara).

Melihat dari pesan yang disampaikan oleh warga Kelurahan Jatinegara bahwa tidak merasa kesulitan tetapi bagi orang yang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi merasa kesulitan, dan respon yang diberi dari aplikasi JAKI cukup responsif. Peneliti pun menanyakan pada sudut pandang informan pendukung kedua tentang hambatan dalam melaporkan pengaduan melalui aplikasi JAKI serta bagaimana respon sistem aplikasi JAKI kepada warga Kelurahan Jatinegara. Berikut pemaparannya :

“Selama ini yang sudah saya laporkan lancar belum ada hambatan, mungkin ada seperti telat jam dalam penanganan. Untuk respon cepat, karena selama saya melaporkan tidak pernah sampai berhari-hari”. (Hasil wawancara dengan Izul Wardana, Warga Kelurahan Jatinegara).

Dari pemaparan yang disampaikan oleh informan dapat disimpulkan bahwa ada keterlambatan dalam jam penanganan, dan untuk respon yang diberipun cepat. Terkait dengan saluran komunikasi pada aplikasi JAKI dapat disimpulkan bahwa tidak ada hambatan dari penjelasan yang diberikan informan.

Kerangka Waktu

Proses pengambilan keputusan yang inovatif, untuk mengetahui sesuatu dari awal keputusan untuk menerima atau menolak inovasi. Konfirmasi Keputusan ini terkait erat dengan dimensi waktu. Kelurahan Jatinegara mengusahakan dalam menindak lanjuti tanpa estimasi waktu yang lama. Hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Kalau untuk target kami selalu mengusahakan segera menindak lanjuti, karena jika tidak ditingkat kota akan mendapat nilai merah. Karena, ada estimasi waktu dalam penanganan selama 6 jam. Maka, setiap ada pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi JAKI langsung ditindak lanjuti agar tidak butuh waktu lama”. (Hasil Wawancara dengan Ibu Jariyah, Sekretaris Lurah Jatinegara).

Pemaparan yang diberikan oleh informan utama menyimpulkan bahwa sistem penanganan Kelurahan Jatinegara sangat responsif dan cepat dalam menangani pengaduan. Untuk berapa lama waktu penanganan dan SOP diperjelas dalam wawancara :

“Maksimal pengaduan itu 6 jam, tapi kita tidak pernah lebih dari 6 jam untuk menangani laporan masyarakat. Jadi, ketika ada pengaduan yang masuk pada aplikasi JAKI langsung kita tindak lanjuti. Kami sudah melakukan penanganan sesuai dengan SOP, andaikan kita menangani tidak sesuai dengan SOP pun maka laporan yang kita berikan kepada biro pemerintahan akan ditolak”. (Hasil Wawancara dengan Gatot Purwanto, Pelaksana Pengadministrasi Ekonomi Pembangunan).

Dari pemaparan informan kedua menyimpulkan bahwa maksimal penanganan setiap pengaduan adalah 6 jam, serta penanganan harus dilakukan sesuai dengan SOP. Terkait pengaduan dapat dilakukan tanpa batas waktu, hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Tidak ada batas waktu bisa dilaporkan kapan saja. Estimasi waktu menindak lanjuti aduan selama 6 jam, namun apabila aduan berat bisa estimasi waktu selama 7 hari yang perlu koordinasi lanjut kedinas terkait”. (Hasil Wawancara dengan Iyan Cahyawan, Admin JAKI di Kelurahan Jatinegara).

Hasil wawancara informan utama ketiga jika aduan yang dilaporkan belum selesai dihari yang sama, maka dapat mengajukan ulang estimasi

waktu untuk penanganannya. Menanggapi hal tersebut respon warga terhadap aplikasi JAKI untuk pengaduan serta estimasi waktu, hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Saya waktu itu baru melaporkan sekitar 15 menit, setelah setengah jam petugas penanganan prasarana dan sarana umum sudah ada di lokasi. Mungkin lebih disosialisasikan lagi ke warga, apalagi kita sebagai warga masih banyak yang belum terlalu paham tentang teknologi. Mungkin diadakan sosialisasi perihal aplikasi JAKI tentang cara penggunaannya, jadi warga juga tidak menyalah gunakan. Karena sebenarnya kan aplikasi JAKI ini sangat bagus, jadi sangat disayangkan jika kurang dalam mensosialisasikannya”. (Hasil Wawancara dengan Syifa Annazofah, salah satu warga Kelurahan Jatinegara).

Dari pemaparan informan pendukung menjelaskan bahwa petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Jatinegara sangat responsif terhadap aduan, jadi sangat disayangkan jika kurang dalam mensosialisasikannya. Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada informan pendukung kedua. Hal ini diperjelas dalam wawancara :

“Paling lama waktu itu setengah hari, saya lapor pagi siangnya mereka sudah kerjakan. Untuk jangka pendek menurut saya sudah cukup ya, tapi kalo untuk jangka panjangnya mungkin harus ditingkatkan lagi dalam aplikasi ini. Karena mungkin sebagian masih kurang, seperti mungkin memberikan salah satu nomor petugas untuk setiap pengaduan agar dapat lebih mudah dalam berkomunikasi”. (Hasil Wawancara dengan Izul Wardana, informan pendukung kedua).

Dari pemaparan yang diberikan Izul Wardana menyimpulkan bahwa petugas penanganan prasarana dan sarana umum cukup tanggap, dan menyarankan untuk memberi salah satu nomor petugas untuk setiap pengaduan agar dapat lebih mudah dalam berkomunikasi. Pada dimensi waktu terkait penggunaan aplikasi JAKI ini dapat dikatakan cukup baik dalam setiap penanganannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada aplikasi elektronik pemerintah yaitu aplikasi JAKI ditingkat Kelurahan Jatinegara adalah program dari

Pemprov DKI Jakarta untuk menangani setiap permasalahan yang ada di wilayah agar cepat ditangani. Warga menyatakan bahwa penggunaan aplikasi JAKI sangat efisien di Kelurahan Jatinegara dalam penanganan sarana umum, dan juga responsif terhadap setiap pengaduan yang dilaporkan oleh warga disekitar Kelurahan Jatinegara. Didalam aplikasi JAKI pun terdapat banyak fitur yang dapat digunakan seperti : JakWarta, JakSiaga, JakPangan, JakRespons, JakSurvei, JakISPU, JakWifi, JakLingko, Jak Emisi, PantauBanjir, JakPenda, Jejak, dan LaporanVideo. Internet menjadi hambatan dalam melaporkan aplikasi JAKI karena, untuk menindak lanjuti setiap laporan dalam aplikasi JAKI diperlukan koneksi internet yang baik agar tidak menjadi hambatan dalam melakukan penindak lanjutan. Serta penggunaan aplikasi JAKI bagi generasi yang kurang paham akan teknologi juga menjadikan hambatan tersendiri.

REFERENSI

- Abdul, Cecep. 2021. *Perkembangan Teknologi Informasi Informasi Komunikasi ICT dalam berbagai Bidang*.Jurnal Fakultas Teknik Vol 2 No 2 Mei 2021.
- Abdullah, Hanif. Rasyid, Noviawan & Prihantoro, Edy.2022. *Komunikasi Pembelajaran Daring pada Mahasiswa Introvert AKMRTV Jakarta*. Vol 7 No 2 November 2022.
- Afiqurrahman.Soetarto, Hadi & Yuliastina, Roos. 2022. *Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Pada Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumenep)*. Jurnal Public Corner Vol 17 No 2 2022.
- Aidar, Iqbal & Zakiyah, Ummi.*Inovasi Sistem Manajemen Administrasi Kependudukan Warga berbasis Informasi Elektronik pada Aplikasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta*.Jurnal of Political Issues Vol 3 No 2 Januari 2022.
- Amalia, Ema, & Evi, Lorita. 2022. *Analisis Evaluasi Pengembangan E-Government Di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Bengkulu*. Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik 9 (1), 83–90.
<https://doi.org/10.37676/professional.v9i1.2469>.

- Andriyanto.et all. 2021. *Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) menggunakan Model Delone and McLean*. Jurnal Paradigma Vol 23 No 1 2021.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. California: Sage.
- Destanti, Farahdinta. Uljanatunnisa & Handayani, Lusia. 2021. *Analisis the Walen Seven Steps Strategic Divisi Komunikasi dan Marketing Jakarta Smart City pada Aplikasi Jakarta Kini*. Jurnal Komunik Vol 10 No 2 November 2021.
- Dijah, Arundina. (2021). *Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi COVID-19: Kasus Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta*.Prosiding KNIA Vol 5 No 1 2021.
- Humisar, Pasaribu. Pasoreh & Rondonuwu.2017. *Implementasi Teknologi Informasi dan komunikasi (Studi tentang Web E-government di Kominfo Kota Manado)*.Jurnal Acta Diurna Komunikasi Vol 6 No 3 2017.
- Mechant, P., & Walravens, N. (2018).*E-government and smart cities: Theoretical reflections and case studies. Media and Communication*, 6(4Theoretical Reflections and Case Studies), 119–122. <https://doi.org/10.17645/mac.v6i4.1848>
- Menpan. (2021). “Yudhistira Nugraha, Pelapor Super Aplikasi JAKI untuk Warga Jakarta”. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/yudhistira-nugraha-pelopor-super-aplikasi-jaki-untuk-warga-jakarta> (Diakses tanggal 8 November 2022).
- Noveriyanto, Baharudin. et all. 2018. *E-government sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan E-government sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business)*. Jurnal Komunikasi Profetik Vol 11 No 1 2018.
- Nurrahman, Agung. et all. 2021. *Pemanfaatan Website sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut*.Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol 3 No 1 2021.

- Pambudi, Rio. Paramita Hanonsari & Adilla Syarifah. 2018. *Tantangan Komunikasi Baru Digital dan Revolusi Industri 4.0*. Prosiding Konferensi Nasional Komunikasi Vol 2 No 1 2018.
- Prihantoro, Edy. Asih, Dwi& Rasyid, Noviawan. 2022. *Implementation Team Teaching Learning Through the Collaboration of Zoom Cloud Meeting and Live Broadcasting Technology During the Covid-19 Pandemic*. Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia Vol 7 No 1 2022.
- Prihantoro, Edy. Mukodim, Didin & Rasyid, Noviawan. *Policy Analysis for the Implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE) in the City Government of Depok in Realizing an Open, Participative, Innovative, and Accountable City Government*. Technium Social Science Journal Vol 19 2021.
- Rasyid, Noviawan. Annisa & Prihantoro, Edy. 2022. *Pengaruh Akun Instagram @sumbar_rancak terhadap Minat berkunjung Followers ke Suatu Destinasi*. Jurnal Komunika Vol 18 No 2 2022.
- Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tasya, Inas. Dita, Melinia. Roziqin, Ali. 2021. *Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia*. Jurnal Kybernan Vol 4 No 2 2021.
- Yusriyah, Kiayati & Rasyid, Noviawan. 2022. *Konstruksi Realitas Peraturan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) di Indonesia pada Media Online*. Jurnal Komunika Vol 5 No 1 2022.
- Zeng, G. 2017. *Collaborative Dialogue in Synchronous Computer Mediated Communication and face-to-face Communication*. ReCall, 29 (3), 257–275. Doi:10.1017/S0958344017000118.