Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)
Vol.2, No.2 Mei 2023
e-ISSN: 2963-7643; p-ISSN: 2963-8194, Hal 140-149

Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki)

Muhammad Alfi Maulana Ammas[1], Ardi Faiz Alfianshah[2], Arlian Efrata Tarigan[3], Andi Gunawan[4], M. Fadel Alfayed Idham[5]
[1,2,3,4,5]Manajemen Pemasyarakatan, Politeknik Ilmu Pemasyarakatan
Jl. Raya Gandul No.4, Cinere, Depok, Jawa Barat
Email: alfimaulana55@gmail.com[1]

Abstract – *This study examines the super-application Jakarta Kini (JAKI), created by the Jakarta Smart City Regional Public Service Agency to improve the daily life of Jakartans. With theoretical analysis and reference studies based on scientific literature sources, this research employs a literature study methodology. Users can quickly and effectively access the JAKI application's many service and information capabilities via cellphones. The purpose of this study is to give a general overview of how applications are used in relation to e-government. The findings demonstrate that the JAKI application successfully delivers tangible results in the form of the best possible public services for the neighborhood in terms of reporting and issue resolution. Additionally, user usability and happiness are significantly impacted by the caliber of the system and information made available through the JAKI Application. Therefore, the JAKI application has been successful in enhancing public services and fostering public confidence in the executive branch.*

Keywords **:** *Public Service, e-Government, JAKI*

Abstrak – Penelitian ini membahas aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City sebagai super-aplikasi untuk membantu keseharian warga Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan analisis teoritis dan kajian referensi berdasarkan sumber-sumber literatur ilmiah. Aplikasi JAKI menyediakan berbagai fitur layanan dan informasi yang dapat diakses oleh pengguna secara mudah dan praktis melalui smartphone. Tujuan Penelitian ini memberikan gambaran penggunaan aplikasi dalam kaitannya dengan e-government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JAKI berhasil memberikan hasil konkret dalam layanan publik yang optimal bagi masyarakat dalam hal pelaporan dan penyelesaian permasalahan. Selain itu, kualitas sistem dan informasi yang diberikan melalui Aplikasi JAKI sangat berpengaruh terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, aplikasi JAKI berhasil meningkatkan pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata kunci : *Layanan Publik, e-Government, JAKI*

Received Februari 07, 2023; Revised April 02, 2023; Mei 01, 2023
* Muhammad Alfi Maulana Ammas, *alfimaulana55@gmail.com*

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik sangat penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari dan partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menghadirkan inovasi berupa aplikasi mobile bernama JAKI (Jakarta Terkini). Aplikasi ini dikembangkan oleh Jakarta Smart City yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang menghendaki terbentuknya pemerintahan yang efisien dan terbuka serta dapat memenuhi tuntutan perubahan. Dimana, masyarakat membutuhkan layanan publik yang dapat melayani kebutuhan masyarakat luas, dapat diandalkan dan dipercaya, serta mudah diakses secara online. Serta pemerintah harus mendorong partisipasi dan dialog publik dalam pembuatan kebijakan negara karena masyarakat ingin keinginan mereka didengar.

E-government, yang juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik, mengacu pada penerapan teknologi informasi dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah (Wirawan, 2020). Tujuannya adalah untuk menciptakan layanan publik yang selaras dengan kepentingan bersama dari beragam komunitas yang terlibat. Visi bersama para pemangku kepentingan e-government mencakup peningkatan produktivitas dan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat, mendorong tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, meningkatkan kualitas layanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan warga, dan memastikan terciptanya tata kelola pemerintahan yang demokratis.

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan sebuah aplikasi super yang memberikan layanan satu pintu untuk membantu keseharian warga di Jakarta. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan dan informasi yang dapat diakses oleh pengguna secara mudah dan praktis melalui smartphone. Melalui fitur JakLapor, pengguna dapat melaporkan berbagai masalah atau permasalahan yang terjadi di sekitar mereka. Laporan yang masuk akan diterima dan ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, sehingga para pengguna aplikasi dapat berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan dan kritik terhadap pelayanan publik yang ada di ibu kota.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Andriyanto. D (2021), peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai pelaksanaan aplikasi JAKI dan pengaruhnya dalam

penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan E-Governance. Tujuan penelitian ini meliputi:

- Menjelaskan pelaksanaan aplikasi JAKI
- Menggambarkan pengaruh aplikasi JAKI bagi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis e-government
- Memberikan saran dan rekomendasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (library research), yang melibatkan analisis teoritis dan kajian referensi berdasarkan sumber-sumber literatur ilmiah. Langkah-langkah penelitian kepustakaan yang akan dijalani dalam penelitian ini, sesuai dengan panduan yang diberikan (Zed, 2004), mencakup: 1) persiapan alat dan perlengkapan, 2) penyusunan bibliografi kerja, 3) pengaturan jadwal, 4) pembacaan dan pencatatan hasil penelitian.

Informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari karya-karya ilmiah seperti buku, jurnal, dan artikel. Tinjauan pustaka ini menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan data, seperti pencarian catatan, buku, makalah atau artikel, jurnal, dan sebagainya untuk informasi mengenai variabel (Arikunto, S., & Jabar, C. S. A, 2010). Dalam melakukan analisis isi, peneliti menggunakan berbagai alat bantu, seperti sebuah pedoman untuk mengkategorikan sumber-sumber menurut relevansinya dengan tujuan penelitian, sebuah rencana untuk mendokumentasikan temuan-temuan penelitian, dan format-format yang terstandardisasi untuk catatan-catatan penelitian.

Dalam penelitian ini, analisis isi (content analysis) digunakan sebagai metode analisis data. Peneliti akan melakukan pemeriksaan antar pustaka dan membaca ulang literatur untuk memastikan kebenaran dan konsistensi dalam proses tinjauan dan untuk mencegah dan mengatasi potensi miskonsepsi yang mungkin timbul karena kurangnya pengetahuan peneliti atau penulis tentang sumber literatur. Untuk memfasilitasi komunikasi dan pemahaman yang jelas, laporan penelitian ini akan disusun sesuai dengan prinsip-prinsip kesederhanaan dan keringkasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

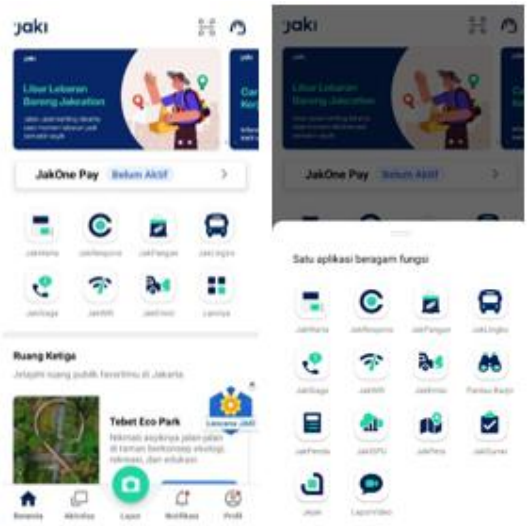
Bentuk Aplikasi

Aplikasi Jakarta Kini atau JAKI adalah sebuah super-aplikasi yang berfungsi sebagai layanan satu pintu untuk membantu keseharian warga di Jakarta. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan dan informasi yang dapat diakses oleh pengguna secara mudah dan praktis melalui smartphone.

Aplikasi JAKI dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City yang merupakan bagian dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Tujuan pengembangan aplikasi ini adalah untuk mempermudah akses dan penggunaan layanan publik di Jakarta, sehingga masyarakat dapat lebih nyaman dan terbantu dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Pemerintah provinsi DKI Jakarta memiliki aplikasi bernama JAKI yang menyediakan layanan dan informasi resmi untuk masyarakat. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melaporkan masalah atau permasalahan yang terjadi di sekitarnya dan laporan tersebut akan ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Aplikasi JAKI dibuat oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC) sebagai aplikasi smart city pertama di Jakarta.

Untuk mempermudah pelaporan masyarakat, pemerintah DKI Jakarta juga telah menerapkan pengaduan ke Balai Kota. Dalam prosesnya, teknologi berbasis data digunakan untuk mengintegrasikan laporan publik ke SKPD oleh semua pihak yang terlibat, mulai dari tingkat bawah hingga ke atas. Teknologi ini dikembangkan melalui kemitraan pemerintah-swasta di bawah pemerintahan Basuki Tjahaja Purnama. Saat ini, pemerintah provinsi dan sektor swasta bekerja sama untuk membangun aplikasi balasan yang dihasilkan dapat dianggap sebagai aplikasi super dari pemerintah provinsi Jakarta. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan pemerintah.



Gambar 1. Desain Halaman Menu Utama (Dashboard)

Cara melapor di JAKI pun terbilang cukup mudah, dengan membuka menu JakLapor pengguna dapat memberikan deskripsi yang jelas dan spesifik mengenai permasalahan yang ditemukan, beserta waktu kejadian dan jenis pelanggaran yang dilaporkan. Rincian lokasi yang jelas seperti nama jalan, nama gedung, atau patokan-patokan tertentu juga perlu disertakan. Keterangan tambahan boleh ditambahkan untuk membantu proses tindak lanjut berjalan lebih baik. Aplikasi JAKI, memastikan identitas pelapor terjaga kerahasiaannya untuk laporan sensitif, termasuk pengaduan atau whistleblowing.

Gambar 2. Menu Lapor

Demi mencegah penyalahgunaan data, privasi pelapor dijaga serta informasi pribadi dan sensitif tidak diungkapkan. Oleh karena itu, pengguna perlu memastikan laporan tidak mengandung informasi pribadi yang tidak perlu. Dengan memberikan laporan yang

berkualitas dan tidak mengandung informasi pribadi, pengguna ikut berperan aktif dalam menjaga ketertiban lingkungan di Jakarta.

Didalam aplikasi JAKI terdapat beberapa fitur-fitur yang mendukung seperti

- JakWarta
- JakRespon
- JakPangan
- JakLingko
- JakSiaga
- JakWifi
- JakEmisi
- Pantau Banjir
- JakPenda
- JakISPU
- JakPeta
- JakSurvei
- JakLapor
- JakPreuner
- Layanan Pemprov DKI Jakarta
- Jakarta Tanggap Covid-19
- Kolaborasi Membangun Jakarta

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi ini dalam acara Town Hall Meeting pada tanggal 27 September 2019, dengan tujuan untuk mengintegrasikan semua layanan masyarakat dan menjawab kebutuhan informasi warga. Aplikasi ini menyederhanakan proses pemanfaatan layanan publik Jakarta dengan menjadi pusat terpusat untuk semua kebutuhan informasi dan layanan kota.

Value Public Dari Segi Pengaruh Yang Konkret

Aplikasi yang telah berjalan selama dua tahun ini diharapkan dapat memberikan perubahan positif dalam merespons berbagai laporan masyarakat. Aplikasi tersebut dilengkapi dengan fitur bernama JakLapor yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan berbagai masalah atau permasalahan yang terjadi di sekitar mereka. Fitur ini disediakan sebagai kanal pengaduan warga yang diperuntukkan bagi Pemprov DKI Jakarta.

Dalam prosesnya, laporan yang telah masuk akan diterima dan ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Hal ini memungkinkan para pengguna aplikasi

untuk berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan dan kritik terhadap pelayanan publik yang ada di ibu kota. Selain itu, fitur JakLapor juga memudahkan masyarakat dalam melaporkan berbagai permasalahan yang dihadapi tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah.

Peneliti melakukan studi dengan mengumpulkan data mengenai jumlah laporan yang diterima melalui kanal JAKI di kota Jakarta dari tahun 2021 hingga triwulan pertama tahun 2023.

Tabel 1. Jumlah laporan yang diterima melalui kanal JAKI di kota Jakarta dari tahun 2021 hingga triwulan pertama tahun 2023.

Uraian	Tahun		
	2021	2022	2023
Jumlah Laporan	91.987	111.133	38.303
Jumlah Laporan Selesai	91.901	110.034	36.559
Persentase Status Laporan Selesai	99%	99.9%	95.4%

Sumber : CRM Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa pemerintah kota Jakarta telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan permasalahan. Selain itu, terdapat kecenderungan penyelesaian laporan yang tinggi, yakni rata-rata 98,7% pada periode tahun 2021 hingga triwulan pertama tahun 2023, dengan konsistensi yang terjaga. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam mempermudah pelaporan masyarakat dan meningkatkan efektivitas penanganan laporan telah berhasil, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemerintah kota Jakarta telah berhasil memberikan hasil yang konkret dalam layanan publik yang optimal bagi masyarakat dalam hal pelaporan dan penyelesaian permasalahan.

Nilai Publik Dalam Hal Memunculkan Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah

Untuk menilai apakah pelaksanaan E-governance berhasil memberikan manfaat dan meningkatkan pelayanan publik, pandangan dan pengalaman masyarakat pengguna aplikasi harus dipertimbangkan. Oleh karena itu, penting untuk melihat apakah aplikasi JAKI dapat membangun kepercayaan masyarakat dengan memperhatikan kecepatan respon pemerintah

terhadap pengaduan masyarakat. Peneliti telah mengumpulkan beberapa data pendukung untuk membantu dalam menilai hal ini, baik melalui hasil analisis pengamatan maupun penelitian sebelumnya oleh peneliti lain. Dengan demikian, penilaian terhadap keberhasilan aplikasi JAKI harus mempertimbangkan pandangan dan pengalaman masyarakat pengguna. Dilansir melalui laman https://crm.jakarta.go.id/ yang merupakan laman resmi pengembangan sistem cepat respon masyarakata dalam memudahkan proses koordinasi dan penyelesaian laporan warga secara lebih efisien khususnya dalam kanal JAKI. Didapatkan hasil rata-rata waktu penyelesaian laporan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Rata-Rata Waktu Penyelesaian Laporan

Uraian	Tahun		
	2021	2022	2023
Rata-Rata Waktu Penyelesaian Laporan (Hari)	8	8	5

Sumber : CRM Provinsi DKI Jakarta

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan dalam rata-rata waktu penyelesaian laporan pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya (2021 dan 2022). Pada tahun 2023, rata-rata waktu penyelesaian laporan hanya membutuhkan waktu 5 hari, sementara pada tahun 2021 dan 2022, rata-rata waktu penyelesaian laporan adalah 8 hari. Jadi, secara keseluruhan selama 3 tahun, rata-rata waktu penyelsaian laporan suatu kasus adalah 7 hari.

Selanjutnya, sebagai data sekunder dilansir dari Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. Paradigma, 23(1). Penelitian ini melibatkan 170 responden yang pernah menggunakan aplikasi JAKI. Dari jumlah tersebut, sebanyak 83 responden adalah pria dan 87 responden adalah wanita. Mayoritas responden berusia antara 21 hingga 40 tahun dengan jumlah sebanyak 132 responden. Selain itu, sebanyak 86 responden memiliki latar belakang pendidikan Sarjana, diikuti oleh responden dengan latar belakang pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 49 orang. Sedangkan responden yang memiliki latar belakang pendidikan Doktoral hanya terdapat satu orang. Pertanyaan dalam kuesioner yang menanyakan apakah responden pernah menggunakan aplikasi JAKI bertujuan untuk

memastikan bahwa tanggapan dari responden didasarkan pada pengalaman yang nyata dan dapat dipercaya dalam hasil penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan respon yang signifikan terhadap kualitas sistem Aplikasi JAKI yang digunakan, di mana mereka mengalami kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, menemukan informasi yang dibutuhkan, dan melakukan penjelajahan pada menu yang diakses. Hal ini sangatlah penting karena kemudahan penggunaan aplikasi dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang diberikan melalui Aplikasi JAKI berpengaruh secara signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna percaya bahwa informasi yang mereka dapatkan melalui aplikasi ini benar, jelas, dan terkini, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap aplikasi tersebut. Secara keseluruhan, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi yang diberikan melalui Aplikasi JAKI sangat berpengaruh terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan sebuah super-aplikasi yang berfungsi sebagai layanan satu pintu untuk membantu keseharian warga di Jakarta. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan dan informasi yang dapat diakses oleh pengguna secara mudah dan praktis melalui smartphone.

Melalui fitur JakLapor, pengguna dapat melaporkan berbagai masalah atau permasalahan yang terjadi di sekitar mereka. Laporan yang masuk akan diterima dan ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, sehingga para pengguna aplikasi dapat berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan dan kritik terhadap pelayanan publik yang ada di ibu kota.

Dalam hal pengaruh konkret terhadap pelayanan publik, data menunjukkan bahwa JAKI berhasil membangun kepercayaan masyarakat dengan memperhatikan kecepatan respon pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi JAKI memberikan respon yang positif terhadap kualitas sistem dan informasi yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa JAKI berhasil memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan di Jakarta.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JAKI berhasil memberikan manfaat dan meningkatkan pelayanan publik di Jakarta melalui berbagai fitur yang disediakan. Pengguna aplikasi JAKI dapat berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan dan kritik terhadap pelayanan publik yang ada di ibu kota, sehingga membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan efektivitas penanganan laporan.

Untuk itu, peneliti dapat menberikan saran untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi JAKI, diperlukan upaya sosialisasi secara berkelanjutan dari pemerintah. Sosialisasi yang terus-menerus dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang manfaat dan fungsi dari aplikasi ini, serta memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal. Dalam hal ini, pemerintah perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas sosialisasi, seperti media dan metode komunikasi yang digunakan, konten informasi yang disampaikan, serta cara penyampaian pesan yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. Paradigma, 23(1).

Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2010). Evaluasi Program Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Jakarta Smart City. (2023, 1 April). Data Harian. Diakses pada 1 April 2023, dari https://crm.jakarta.go.id/data-harian.

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan, 1(1), 1-16

Zed, M. (2004). Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.