

IMPLEMENTASI SISTEM E-GOVERNMENT JAKI (JAKARTA KINI) DIDALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DKI JAKARTA

Robert Mubarrord, M. IP, Muhamad Arly Aryana², Nur Achmada Shaka Ramadhan³,
Rakha Ridhyu Rasyadan⁴, Riza Azahra Choirunnisa⁵, Aditya Rahman⁶

ABSTRAK

JAKI adalah aplikasi terpadu yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menyediakan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem e-government JAKI (Jakarta Kini) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi literatur. Data diperoleh dari berbagai sumber, termasuk jurnal ilmiah, laporan pemerintah, dan artikel media yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi JAKI memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta, terutama dalam hal efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam implementasi JAKI, seperti kesenjangan digital di kalangan masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi dan keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah DKI Jakarta. Untuk mengoptimalkan potensi JAKI, diperlukan upaya peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan aplikasi.

Kata Kunci : *JAKI, e-government, dan pelayanan publik DKI Jakarta.*

LATARBELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam pembangunan suatu negara, terutama dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, pelayanan publik sering kali menjadi sorotan karena berbagai tantangan yang dihadapi, seperti birokrasi yang kompleks, keterbatasan akses, dan rendahnya transparansi. Kondisi ini mendorong perlunya transformasi dalam sistem pelayanan publik melalui penerapan teknologi digital, salah satunya adalah implementasi sistem e-government. E-government, yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan pemerintah, telah menjadi solusi inovatif di era digital. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Indrajit (2017), e-government dapat mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Di tingkat internasional, banyak

negara yang telah berhasil mengimplementasikan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Contohnya adalah Estonia dengan sistem digitalnya yang komprehensif dan Korea Selatan yang dikenal dengan platform pelayanan digital terintegrasinya.

DKI Jakarta sebagai ibu kota negara menjadi daerah percontohan dalam penerapan e-government. Salah satu inovasi yang menonjol adalah aplikasi JAKI (Jakarta Kini), yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. JAKI dirancang sebagai platform terpadu untuk memberikan berbagai layanan publik kepada masyarakat secara digital. Aplikasi ini mencakup berbagai fitur, seperti laporan permasalahan kota, akses informasi, layanan kesehatan, dan pembayaran pajak. Dengan mengusung konsep integrasi dan kemudahan akses, JAKI bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat Jakarta yang dinamis dan beragam. Penerapan JAKI sejalan dengan visi DKI Jakarta untuk menjadi kota pintar (smart city) yang memanfaatkan teknologi digital guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Menurut data yang dirilis oleh Jakarta Smart City (2022), JAKI telah diunduh lebih dari 1 juta kali sejak peluncurannya. Hal ini menunjukkan minat yang besar dari masyarakat terhadap aplikasi ini. Namun, meskipun memiliki potensi besar, implementasi JAKI masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu tantangan utama dalam implementasi JAKI adalah kesenjangan infrastruktur digital. Meskipun Jakarta merupakan pusat ekonomi dan teknologi di Indonesia, akses terhadap internet yang cepat dan stabil masih belum merata di seluruh wilayahnya. Menurut laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022, tingkat penetrasi internet di Jakarta mencapai 90%, namun masih terdapat kantong-kantong wilayah yang mengalami keterbatasan jaringan. Kondisi ini dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan JAKI, terutama bagi kelompok masyarakat yang tinggal di wilayah padat penduduk atau yang memiliki keterbatasan ekonomi.

Selain infrastruktur, tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi perhatian penting dalam implementasi JAKI. Literasi digital mencakup kemampuan masyarakat untuk memahami, mengakses, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Dalam sebuah survei yang dilakukan oleh Puspita dan Rahmawati (2021), ditemukan bahwa meskipun tingkat

penggunaan smartphone di Jakarta relatif tinggi, banyak masyarakat yang masih kesulitan menggunakan aplikasi berbasis teknologi untuk mengakses layanan publik. Hal ini menunjukkan perlunya program edukasi dan sosialisasi yang intensif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama di kalangan lanjut usia dan kelompok dengan pendidikan rendah.

Dari sisi tata kelola, integrasi antara berbagai instansi pemerintah juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan JAKI. Sebagai platform yang menggabungkan berbagai layanan, JAKI membutuhkan koordinasi yang baik antara dinas-dinas terkait di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Namun, fragmentasi birokrasi dan perbedaan sistem yang digunakan oleh masing-masing dinas sering kali menjadi kendala dalam memastikan kelancaran operasional platform ini. Menurut Kusuma (2022), keberhasilan e-government sangat bergantung pada harmonisasi antarinstansi, termasuk dalam hal berbagi data dan pengelolaan sistem. Aspek keamanan data juga menjadi isu yang tidak dapat diabaikan dalam implementasi JAKI.

Sebagai platform digital yang mengumpulkan data pribadi pengguna, seperti identitas, alamat, dan transaksi, JAKI rentan terhadap ancaman keamanan siber. Dalam laporan Cyber Security Asia (2022), disebutkan bahwa Indonesia menjadi salah satu negara dengan tingkat serangan siber tertinggi di Asia Tenggara. Oleh karena itu, perlindungan data pengguna harus menjadi prioritas utama untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap JAKI. Namun demikian, keberadaan JAKI juga membawa berbagai peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Dengan fitur-fiturnya yang beragam, JAKI dapat mempercepat akses masyarakat terhadap layanan penting, seperti pelaporan kerusakan infrastruktur, pengaduan masalah kebersihan, dan konsultasi kesehatan. Misalnya, fitur "JakLapor" memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah di lingkungan mereka secara langsung melalui aplikasi, yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

Hal ini tidak hanya mempercepat proses penyelesaian masalah, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Lebih lanjut, JAKI juga dapat mendukung efisiensi birokrasi dengan mengurangi interaksi tatap muka yang sering kali memakan waktu. Dengan fitur layanan digital, seperti pembayaran pajak dan perpanjangan dokumen, masyarakat tidak perlu lagi mengantre di kantor-kantor pemerintah.

Menurut sebuah studi oleh Pratama (2022), digitalisasi layanan publik dapat menghemat hingga 30% waktu dan biaya operasional dibandingkan dengan metode konvensional.

TEORI PENELITIAN

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Sistem Sosio-Teknis (*Socio-Technical Systems Theory*)

Teori Sistem Sosio-Teknis (STS) merupakan kerangka kerja yang menekankan pentingnya integrasi antara aspek sosial dan teknis dalam keberhasilan implementasi suatu sistem. Teori ini diperkenalkan oleh Trist dan Emery pada tahun 1960-an, dengan gagasan bahwa keberhasilan teknologi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya tetapi juga oleh kemampuan teknologi tersebut untuk selaras dengan kebutuhan, budaya, dan konteks masyarakat pengguna (Trist & Emery, 1960). Dalam konteks implementasi JAKI (Jakarta Kini), sebuah aplikasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta, teori ini sangat relevan untuk memahami bagaimana teknologi dapat diintegrasikan dengan kebutuhan sosial masyarakat Jakarta yang beragam.

STS menekankan pentingnya hubungan sinergis antara aspek teknis dan sosial untuk memastikan keberhasilan implementasi teknologi. Pendekatan ini berfokus pada tiga elemen utama: pertama, keselarasan antara sistem teknis dan sosial; kedua, partisipasi masyarakat dalam pengembangan teknologi; dan ketiga, peningkatan sistem secara holistik (Mumford, 2000). Dalam implementasi JAKI, elemen-elemen ini menjadi sangat penting. Keselarasan teknologi dengan kebutuhan masyarakat, misalnya, memastikan bahwa aplikasi ini tidak hanya relevan tetapi juga dapat digunakan secara efektif. JAKI dirancang untuk menyediakan berbagai layanan publik, mulai dari pelaporan masalah kota, pemantauan jadwal transportasi umum, hingga informasi terkait kesehatan, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat perkotaan yang dinamis.

Pendekatan STS berpendapat bahwa keberhasilan teknologi hanya dapat dicapai jika ada keselarasan antara sistem sosial dan teknis. Dalam kasus JAKI, keselarasan ini terlihat dari bagaimana aplikasi tersebut dirancang untuk mengatasi berbagai

kebutuhan masyarakat Jakarta. Sebagai contoh, fitur laporan kerusakan fasilitas umum memungkinkan masyarakat untuk langsung melaporkan masalah kepada pemerintah, seperti jalan berlubang atau lampu jalan yang rusak, sehingga pemerintah dapat merespons dengan cepat. Ini menunjukkan bagaimana teknologi dapat mendukung sistem sosial dengan mempercepat alur komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Namun, keselarasan ini tidak dapat tercapai tanpa pemahaman mendalam tentang kebutuhan sosial masyarakat. Purbo dan Harjono (2020) menyebutkan bahwa kegagalan banyak program teknologi di Indonesia sering disebabkan oleh kurangnya perhatian terhadap aspek sosial. Dalam konteks JAKI, perhatian terhadap kebutuhan masyarakat terlihat dari desain aplikasi yang user-friendly dan berbasis pada kebutuhan sehari-hari. Misalnya, integrasi fitur informasi transportasi umum dengan peta real-time membantu masyarakat merencanakan perjalanan dengan lebih efisien, yang sangat relevan di kota metropolitan seperti Jakarta.

Elemen kedua dari pendekatan STS adalah pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengembangan teknologi. Partisipasi ini tidak hanya meningkatkan relevansi teknologi tetapi juga membangun rasa kepemilikan di antara masyarakat. Dalam implementasi JAKI, partisipasi masyarakat tercermin melalui pelibatan mereka dalam uji coba fitur baru dan pengumpulan umpan balik secara rutin. Pemerintah DKI Jakarta, misalnya, secara aktif meminta masukan dari masyarakat mengenai fitur-fitur yang mereka butuhkan atau kesulitan yang mereka hadapi dalam menggunakan aplikasi. Mumford (2000) menekankan bahwa melibatkan masyarakat dalam pengembangan teknologi dapat meningkatkan adopsi teknologi tersebut karena masyarakat merasa bahwa teknologi tersebut dirancang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam kasus JAKI, pendekatan ini berhasil menciptakan aplikasi yang tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah tetapi juga sebagai platform untuk memberdayakan masyarakat dalam pengelolaan kota. Sebagai contoh, fitur "*Jakarta Smart City*" dalam JAKI memberikan akses kepada

masyarakat untuk melacak laporan mereka secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Pendekatan holistik dalam STS menekankan perlunya melihat sistem secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan semua elemen yang saling terkait. Dalam konteks JAKI, pendekatan ini terlihat dari bagaimana aplikasi ini dirancang untuk memenuhi berbagai aspek kebutuhan masyarakat, mulai dari pelayanan administrasi hingga informasi darurat.

Rahardjo (2019) menyebutkan bahwa pendekatan holistik sangat penting dalam pengembangan sistem e-government karena memastikan bahwa teknologi tidak hanya fokus pada satu fungsi tetapi juga mampu memberikan solusi komprehensif untuk berbagai kebutuhan masyarakat. Sebagai bagian dari strategi holistik ini, JAKI juga berfungsi sebagai platform untuk kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Fitur integrasi data antarinstansi, misalnya, memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien. Selain itu, fitur ini juga membantu masyarakat untuk mengakses informasi dengan mudah tanpa harus melalui berbagai saluran birokrasi.

Meskipun pendekatan STS menawarkan kerangka kerja yang komprehensif, implementasinya tidak tanpa tantangan. Salah satu tantangan utama dalam penerapan JAKI adalah kesenjangan digital antara masyarakat yang memiliki akses dan literasi digital tinggi dengan mereka yang tidak. Studi oleh Moleong (2017) menunjukkan bahwa literasi digital yang rendah di beberapa kelompok masyarakat dapat menghambat adopsi teknologi. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah DKI Jakarta telah melakukan berbagai inisiatif, seperti pelatihan penggunaan aplikasi dan penyediaan infrastruktur internet gratis di tempat-tempat umum. Teori Sistem Sosio- Teknis memberikan kerangka kerja yang relevan untuk memahami dan mengatasi tantangan dalam implementasi teknologi seperti JAKI. Dengan menekankan pentingnya keselarasan antara sistem sosial dan teknis, partisipasi masyarakat, dan pendekatan holistik, teori ini membantu memastikan bahwa teknologi tidak hanya relevan

tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat. Dalam konteks JAKI, pendekatan ini telah berhasil menciptakan aplikasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital dan keamanan data perlu terus diperhatikan untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas teknologi ini di masa depan.

2.2. Kajian Pustaka

2.2.1. Pendekatan Sosio-Teknis dalam Pengembangan E-Government

Pendekatan sosio-teknis telah diterapkan secara luas dalam penelitian e-government. Purbo dan Harjono (2020) menyebutkan bahwa keberhasilan e-government memerlukan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan sosial masyarakat. Teknologi yang diterapkan harus relevan dengan kebutuhan spesifik masyarakat agar adopsinya dapat berjalan dengan lancar. Dalam studi mereka, ditemukan bahwa kegagalan beberapa program e-government di Indonesia sering kali disebabkan oleh kurangnya perhatian terhadap literasi digital masyarakat, sehingga teknologi yang ditawarkan tidak dimanfaatkan secara optimal.

Pentingnya integrasi sosial-teknis terlihat dari desain aplikasi yang user-friendly dan berbasis pada kebutuhan sehari-hari masyarakat Jakarta. Keberhasilan aplikasi ini, sebagaimana diungkapkan oleh Kusuma (2022), terletak pada kemampuannya untuk menjembatani kebutuhan masyarakat dengan solusi berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan sosio-teknis sangat relevan dalam mendukung keberhasilan implementasi e-government yang berkelanjutan.

Salah satu tantangan utama dalam penerapan pendekatan sosio-teknis adalah rendahnya tingkat literasi digital di beberapa kelompok masyarakat. Studi Moleong (2017) menunjukkan bahwa masyarakat dengan literasi digital rendah cenderung menghadapi kesulitan dalam memahami dan menggunakan teknologi baru. Dalam implementasi JAKI, literasi digital menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan. Pemerintah DKI Jakarta telah melakukan berbagai inisiatif, seperti program pelatihan penggunaan aplikasi untuk masyarakat dan penyediaan infrastruktur internet di tempat-

tempat publik, untuk meningkatkan aksesibilitas teknologi ini. Selain itu, literasi digital juga berhubungan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi. Sebagaimana dicatat oleh Setiawan (2021), tingkat kepercayaan masyarakat terhadap teknologi memengaruhi adopsi teknologi e-government. JAKI mencoba menjawab tantangan ini dengan memastikan transparansi layanan, keamanan data, dan kemudahan penggunaan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2.2.3. Tantangan Sosial dan Kebijakan dalam Implementasi STS

Meskipun teori STS menawarkan pendekatan yang komprehensif, implementasinya tidak tanpa tantangan. Dalam konteks JAKI, salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital antara masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi dengan mereka yang tidak (APJII, 2022). Ketimpangan ini dapat menghambat tercapainya tujuan inklusivitas dalam layanan publik. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah Jakarta perlu melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor swasta dan organisasi masyarakat, untuk memperluas akses teknologi dan meningkatkan kesadaran digital di semua lapisan masyarakat. Selain itu, kebijakan yang mendukung pengembangan sistem sosio-teknis juga harus diperkuat. Studi oleh Wicaksono (2020) menunjukkan bahwa regulasi yang mendukung pengembangan teknologi dan perlindungan data pribadi menjadi elemen penting dalam keberhasilan implementasi e-government. Dalam hal ini, JAKI perlu didukung oleh kebijakan yang memastikan privasi dan keamanan data pengguna, yang menjadi salah satu kekhawatiran utama masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Studi literatur dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang dikaji melalui analisis terhadap berbagai literatur ilmiah yang relevan. Menurut Zed (2004), studi literatur merupakan teknik yang efektif untuk mengkaji data sekunder guna memperoleh pengetahuan yang komprehensif tentang topik tertentu. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk

menggambarkan dan menganalisis implementasi sistem JAKI (Jakarta Kini) sebagai bagian dari e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana aspek teknis dan sosial pada sistem JAKI berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik, dengan menggunakan teori Sistem Sosio-Teknis (STS) sebagai kerangka kerja. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, buku akademik, laporan resmi pemerintah, dokumen kebijakan, dan berita media. Sumber-sumber ini dipilih berdasarkan kredibilitas, relevansi, dan mutakhirnya informasi. Teknik analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan keberhasilan implementasi JAKI dalam konteks teori STS.

PEMBAHASAN

Pentingnya e-government di perkotaan menjadi semakin relevan di era digital. Jakarta, sebagai ibu kota Indonesia, menghadapi berbagai tantangan yang timbul dari urbanisasi, seperti meningkatnya kebutuhan layanan publik dan pengelolaan sumber daya kota yang efisien. *E-government* atau pemerintahan elektronik adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya internet, oleh pemerintah untuk menyediakan layanan, informasi, dan interaksi kepada masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak lain secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mendukung pengelolaan administrasi pemerintahan yang lebih modern dan terintegrasi (Heeks, 2001).

E-government mencakup berbagai dimensi, termasuk pelayanan publik secara daring (online), seperti pembayaran pajak, pendaftaran dokumen, atau pelaporan masalah publik. Selain itu, e-government juga mencakup interaksi dua arah antara pemerintah dan warga negara, seperti konsultasi publik atau pengajuan keluhan. Keberhasilan e-government sering kali ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital masyarakat, dan komitmen pemerintah dalam mendukung transformasi digital. Manfaat utama e-government meliputi peningkatan efisiensi operasional, penghematan biaya, peningkatan transparansi dalam proses administrasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Namun, implementasi e-government juga menghadapi tantangan, seperti kesenjangan digital,

resistensi terhadap perubahan, dan risiko keamanan data. Di Indonesia, e-government menjadi bagian penting dari strategi pembangunan nasional untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan inklusif.

4.1. JAKI (*Jakarta Kini*)



Gambar 4.1. *Jakarta Kini*

JAKI (Jakarta Kini) adalah aplikasi berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari inisiatif e-government untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik melalui satu platform terpadu. Diluncurkan pada tahun 2019 oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC), JAKI menyediakan fitur-fitur seperti pelaporan masalah kota, informasi kesehatan, jadwal transportasi umum, pengaduan layanan publik, dan berbagai layanan administrasi lainnya. Salah satu fitur unggulan JAKI adalah kemampuan masyarakat untuk melaporkan permasalahan kota secara real-time, seperti jalan berlubang, lampu jalan rusak, atau tumpukan sampah. Laporan ini diteruskan langsung kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti, sehingga menciptakan proses pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Selain itu, JAKI juga mengintegrasikan data dari berbagai organisasi perangkat daerah (OPD), memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang lebih akurat dan *up-to-date*.

Sebagai bagian dari transformasi digital Jakarta, JAKI mencerminkan upaya pemerintah untuk menjadikan Jakarta sebagai smart city yang inklusif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui aplikasi ini, pemerintah tidak hanya mempermudah akses layanan publik tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan kota. Implementasi JAKI (Jakarta Kini) hadir sebagai solusi inovatif untuk menjawab

tantangan ini melalui platform digital yang terintegrasi. Sebagai salah satu inisiatif unggulan pemerintah, JAKI tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan publik tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih transparan dan responsif antara pemerintah dan masyarakat. Seperti yang diungkapkan Rahardjo (2019), keberhasilan implementasi e-government bergantung pada kemampuan pemerintah untuk mengadaptasi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik masyarakat perkotaan.

4.2. Implementasi JAKI (Jakarta Kini) Oleh Masyarakat Jakarta

Dalam implementasinya, JAKI mengintegrasikan berbagai layanan publik, seperti pelaporan masalah kota, akses transportasi umum, dan informasi kesehatan. Fitur-fitur ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jakarta yang dinamis. Hal ini mencerminkan relevansi teori Sistem Sosio-Teknis (STS), yang menekankan pentingnya harmoni antara teknologi dan kebutuhan sosial (Trist & Emery, 1960). Namun, keberhasilan teknologi ini tidak hanya bergantung pada kecanggihannya, tetapi juga pada sejauh mana teknologi dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat. Keselarasan antara sistem teknis dan sosial menjadi kunci utama keberhasilan teknologi berbasis masyarakat seperti JAKI.

Partisipasi masyarakat dalam pengembangan teknologi menjadi elemen penting dalam teori STS. Pemerintah mendorong partisipasi masyarakat melalui fitur pelaporan masalah kota. Melalui fitur ini, warga dapat melaporkan berbagai masalah seperti infrastruktur yang rusak, sampah, atau lampu jalan yang mati. Partisipasi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan publik tetapi juga memperkuat rasa kepemilikan masyarakat terhadap teknologi ini. Menurut Rahardjo (2019), partisipasi aktif masyarakat dapat meningkatkan tingkat adopsi teknologi karena menciptakan rasa keterlibatan langsung dalam proses pengambilan keputusan. Namun, implementasi JAKI juga menghadapi permasalahan, salah satunya adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu. Kelompok masyarakat yang kurang terpapar teknologi, seperti warga usia lanjut atau yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas, mungkin kesulitan menggunakan aplikasi ini. Tantangan ini menunjukkan pentingnya program pelatihan dan sosialisasi untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Purbo dan Harjono (2020) menyatakan bahwa edukasi publik

tentang teknologi menjadi faktor penting dalam meningkatkan tingkat adopsi dan efektivitas *e-government*.

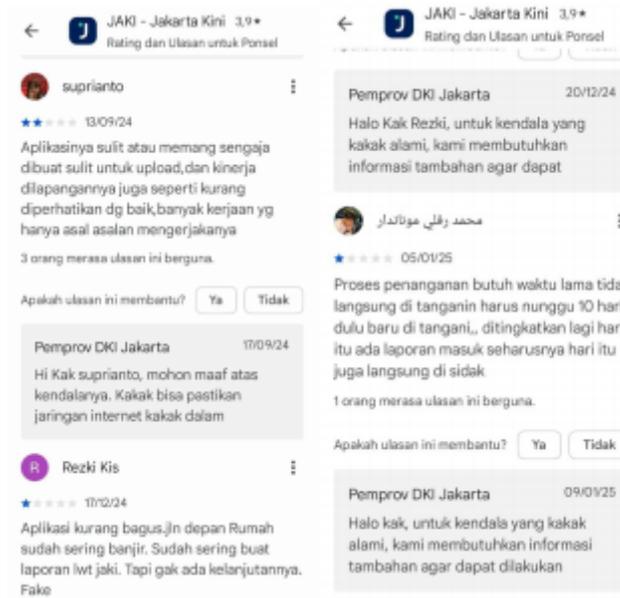
Selain literasi digital, keamanan data menjadi isu kritis dalam implementasi JAKI. Kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam melindungi data pribadi pengguna. Setiawan (2021) mengemukakan bahwa transparansi pengelolaan data dan penerapan teknologi keamanan seperti enkripsi dapat meningkatkan rasa aman pengguna. Dalam hal ini, pemerintah Jakarta telah mengambil langkah untuk memastikan keamanan data pengguna melalui kebijakan privasi yang ketat dan penggunaan teknologi keamanan terkini. Namun, upaya ini perlu terus ditingkatkan, mengingat semakin kompleksnya ancaman keamanan siber. Dari sisi manfaat, JAKI memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik. Dengan hanya menggunakan smartphone, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan yang sebelumnya memerlukan kunjungan fisik ke kantor pemerintahan. Selain itu, fitur pelaporan masalah kota memungkinkan pemerintah untuk merespons permasalahan dengan lebih cepat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Transparansi juga menjadi manfaat utama dari implementasi JAKI. Dengan adanya pelaporan publik yang terbuka, masyarakat dapat memantau sejauh mana pemerintah merespons laporan mereka, menciptakan akuntabilitas yang lebih baik.

Walaupun demikian, implementasi JAKI tidak luput dari tantangan lain, seperti resistensi budaya terhadap teknologi baru. Sebagian masyarakat mungkin masih lebih nyaman menggunakan metode tradisional dalam mengakses layanan publik. Hal ini menuntut adanya strategi komunikasi yang efektif dari pemerintah untuk menjelaskan manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh JAKI. Selain itu, pengembangan infrastruktur digital di seluruh wilayah Jakarta juga perlu dipercepat agar semua masyarakat dapat mengakses aplikasi ini tanpa hambatan teknis.

2.3. Respon Masyarakat Pengguna JAKI

Aplikasi JAKI mendapatkan bintang 3,9 yang menandakan bahwasanya aplikasi ini kurang baik dalam aksesibilitas ataupun pelayanan pasca pelaporan. Beberapa pengguna aplikasi Jakarta Kini

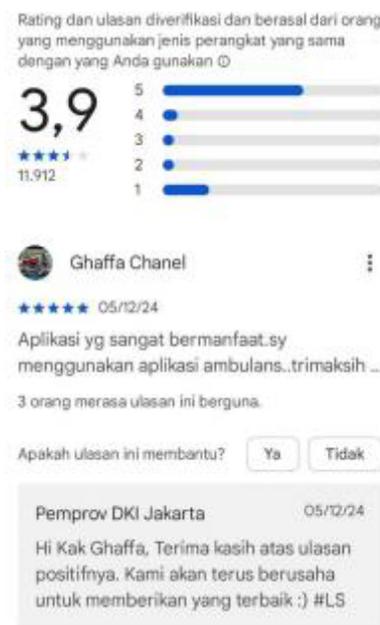
mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kesulitan dalam mengunggah laporan. Mereka merasa bahwa aplikasi tersebut sengaja dibuat sulit digunakan dan kinerja di lapangan tidak diperhatikan dengan baik, dengan banyak pekerjaan yang dikerjakan secara asal-asalan.



Gambar 4.2.1 dan 4.2.2. Respon Baik Masyarakat di Aplikasi Play Store

Selain itu, ada kritik terhadap lambatnya respons terhadap laporan yang masuk. Misalnya, laporan tentang banjir di depan rumah yang telah sering diajukan, namun tidak mendapatkan tindak lanjut yang jelas. Pengguna mengeluhkan bahwa penanganan laporan membutuhkan waktu lama, bahkan hingga 10 hari, padahal laporan yang masuk seharusnya langsung ditindaklanjuti pada hari yang sama.

Meski demikian, beberapa pengguna tetap memberikan apresiasi terhadap fitur lain dari aplikasi, seperti fitur ambulans yang dianggap sangat bermanfaat. Mereka mengucapkan terima kasih atas layanan tersebut. Namun, secara keseluruhan, ada harapan agar aplikasi ini dapat lebih responsif dan mudah digunakan untuk melaporkan masalah.



Gambar. 4.4. Respon Baik Pengguna Aplikasi JAKI

Berdasarkan analisis tersebut, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk pengembangan JAKI di masa depan. **Pertama**, pemerintah perlu fokus pada peningkatan literasi digital melalui program pelatihan dan sosialisasi yang menasar komunitas-komunitas lokal. **Kedua**, penguatan keamanan data harus menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini. **Ketiga**, kolaborasi dengan komunitas lokal dapat menjadi strategi efektif untuk mempromosikan JAKI dan mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat. Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, JAKI tidak hanya dapat meningkatkan

kualitas pelayanan publik di Jakarta tetapi juga menjadi model bagi kota-kota lain dalam implementasi *e-government*. *Keempat*, meningkatkan kualitas aplikasi sebagai bentuk keseriusan dalam upaya pemberian pelayanan terbaik bagi masyarakat.

KESIMPULAN

JAKI (Jakarta Kini) adalah aplikasi berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari inisiatif *e-government* untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik melalui satu platform terpadu. Meskipun aplikasi Jakarta Kini (JAKI) menawarkan berbagai fitur yang bermanfaat sebagai bagian dari *e-government*, seperti layanan ambulans, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diperbaiki. Banyak pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi, khususnya dalam proses pengunggahan laporan. Selain itu, lambatnya respons terhadap laporan yang diajukan, seperti masalah banjir yang sering terjadi tanpa tindak lanjut yang jelas, menjadi keluhan utama. Proses penanganan yang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan dan kinerja aplikasi yang kurang optimal di lapangan menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas aplikasi ini. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, JAKI perlu melakukan perbaikan pada kemudahan penggunaan serta mempercepat respons terhadap laporan yang masuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, P., & Pratama, R. (2024). *Kecepatan respons dalam penanganan laporan masyarakat menggunakan aplikasi berbasis web*. Jurnal Sistem Informasi, 27(1), 67-82.
- Dardak, A. S., & Wulandari, L. (2023). *Pengaruh teknologi aplikasi terhadap pelayanan publik di Indonesia*. Jurnal Teknologi dan Inovasi, 15(2), 120-135.
- Hartanto, F., & Utami, D. (2024). *Evaluasi kinerja aplikasi layanan masyarakat berbasis digital: Studi kasus aplikasi Jakarta Kini*. Jurnal Administrasi Publik, 29(1), 45-58.
- Sari, M., & Nugroho, Y. (2023). *Sistem pelaporan online dalam meningkatkan respons pemerintah terhadap masalah*

- infrastruktur*. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 18(4), 99-110.
- Putra, R. (2023). *Penggunaan aplikasi mobile untuk pelayanan darurat: Studi tentang fitur ambulans dalam aplikasi Jakarta Kini*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 10(3), 75-89.
- Suharto, A. (2024). *Pengalaman pengguna dalam aplikasi pengelolaan laporan banjir di Jakarta: Analisis keluhan dan harapan masyarakat*. Jurnal Studi Sosial dan Teknologi, 21(1), 112-124.
- Wijayanti, T. (2025). *Review terhadap aplikasi Jakarta Kini di Google Play Store: Masalah dan harapan masyarakat*. Tersedia di Google Play Store.
- Juwita, E., & Aulia, F. (2024). *Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik: Perspektif masyarakat pengguna aplikasi*. Jurnal Manajemen dan Teknologi, 22(3), 143-157.
- Santoso, B., & Indra, R. (2023). *Analisis keluhan pengguna aplikasi pemerintah dalam pelayanan publik*. Jurnal Teknologi Sosial, 19(4), 88-101.
- Haryanto, T., & Fitriani, D. (2023). *Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pelayanan publik: Studi kasus pada aplikasi Jakarta Kini*. Jurnal Administrasi Pemerintahan, 30(2), 200-215.
- Kurniawan, Y. (2024). *Studi tentang efektivitas aplikasi pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta*. Jurnal Studi Kebijakan Publik, 16(2), 133-146.