



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI)  
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik  
(S.AP.)

**Tania Putri Wisesya**

**193515516117**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2023**



*NASIONAL UNIVERSITY*

***THE EFFECT OF USING THE APPLICATION JAKARTA KINI  
(JAKI) ON THE EFFECTIVENESS OF COMMUNITY  
COMPLAINT SERVICES IN DKI JAKARTA***

***THESIS***

Submitted As a Partial Fulfillment of the Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Public Administration

**Tania Putri Wisesya**

**193515516117**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

***2023***



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Tania Putri Wisesya  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516117  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di DKI Jakarta.  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 25 Februari 2023

Dosen Pembimbing

**Drs. Didit Setiabudi, M.Si.**

Ketua Program Studi Administrasi Publik

**Dr. Mary Ismowati, M.Si**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Tania Putri Wisesyia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516117  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di DKI Jakarta.  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

**Drs. Didit Setiabudi, M.Si.**

Dekan



**Dr. Erna Armawati Chotim, M.Si**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

### **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh

Nama : Tania Putri Wisesyia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516117  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)  
Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di  
DKI Jakarta.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Progam Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**Dewan Penguji**

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di

Jakarta, 25 / 02/2023

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Tania Putri Wisesya  
NPM : 193515516117  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 16 Februari 2023



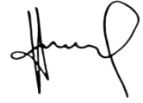
### JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DKI Jakarta

### JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

*The Effect of Using the Jakarta Kini Application on the Effectiveness of Public Complaint Services in DKI Jakarta*

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 25 Februari 2023	TGL : 25 Februari 2023	TGL : 25 Februari 2023
 Drs. Didit Setiabudi, M.Si	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Tania Putri Wisesya



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tania Putri Wisesya

NPM : 193515516117

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DKI Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 25 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



**Tania Putri Wisesya**

## ABSTRAK

Nama : Tania Putri Wisesyia  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Dki Jakarta.

<b>Kata Kunci :</b> <b>E-Government,</b> <b>Efektifitas,</b> <b>Aplikasi</b> <b>Jakarta Kini.</b>	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh penggunaan aplikasi Jakarta Kini terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di DKI Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan software spss 26. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil dari pengujian hipotesis (uji t) dengan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ( $5,527 > 1,987$ ), maka disimpulkan bahwa Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Sedangkan nilai korelasi sebesar 0,487 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang sedang antara penggunaan aplikasi Jakarta Kini terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Pada uji koefisien detrmnasi diketahui nilai $R^2$ sebesar 23,8% sedangkan 76,2% dipengaruhi factor-faktor lain diluar penelitian ini. Kemudian hasil analisis regresi diperoleh $Y = 12,484 + 0,766 X$ yang menunjukkan bahwa jika hasil penggunaan aplikasi Jakarta kini dianggap konstan, maka Efektifitas pelayanan pengaduan masyarakat positif dan signifikan.
<b>Pembimbing</b>	Drs. Didit Setiabudi, M.Si.
<b>Referensi</b>	14 Buku, 8 Jurnal, 2 <i>Website</i>



## ABSTRACT

**Name** : *Tania Putri Wisesya*

**Program of Study** : *Public Administration*

**Title** : *The Effect Of Using The Application Jakarta Kini (JAKI) On The Effectiveness Of Community Complaints Services In DKI Jakarta*

<b>Keywords :</b> <i>E-Government, effectiveness, Jakarta Kini application</i>	<p><i>This study aims to measure the effect of using the Jakarta Kini application on the effectiveness of public complaint services in DKI Jakarta. The research method used is descriptive quantitative. The number of samples in this study were 100 respondents. In this study, researchers used SPSS 26 software. The results of this study indicate that</i></p> <p><i>The results of testing the hypothesis (t test) with the results of tcount &gt; ttable (5.527 &gt; 1.987), it is concluded that the Use of the Jakarta Now Application affects the Effectiveness of Public Complaint Services. While the correlation value is 0.487 which indicates that there is a moderate correlation between the use of the Jakarta Kini application and the effectiveness of public complaint services. In the coefficient of determination test, it is known that the R2 value is 23.8%, while 76.2% is influenced by other factors outside this study. Then the results of the regression analysis obtained <math>Y = 12.484 + 0.766 X</math> which shows that if the results of using the Jakarta application are now considered constant, then the effectiveness of public complaint services is positive and significant.</i></p>
<b>Supervisor</b>	<i>Drs. Didit Setiabudi, M.Si.</i>
<b>Reference</b>	<i>14 Books, 8 Journals, 2 Website</i>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DKI Jakarta”**.Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Jakarta Kini.

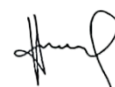
Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Aos Yuli Firdaus, S.I.P M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P, M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

7. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi masukan, arahan dan pembelajaran selama proses penyusunan proposal skripsi dari awal hingga akhir.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pendidikan moral dan pengalaman semenjak semester satu hingga selesai.
9. Kedua orang tua peneliti, Ibu Wartini dan Alm Bapak Wasiyo yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, arahan dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan. Kakak ku Mintari Setyopaluvi dan adikku Tria Rahma Adila yang telah memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan sahabat abadi dari semester pertama hingga akhir, Thalita, Adi, Nanda, dan Nindy yang selalu memberikan semangat menghadapi perkuliahan di UNAS yang *super amazing* dan selalu berjuang bersama. Terima kasih atas semua kenangan selama 7 semester ini, semoga kalian sukses selalu.
11. Terimakasih juga kepada teman-teman Himpunan Mahasiswa Adminitrasi Publik periode 2020/2021 yang telah memberikan pengalaman serta menjadi tempat belajar.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 25 Februari 2023



**Tania Putri Wisesya**

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II .....	10
KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kerangka Teori .....	12
2.2.1 <i>Electronic Government</i> .....	12
2.2.2 Konsep Penggunaan .....	16
2.2.3 Efektivitas.....	20
2.2.4 Aplikasi Jakarta Kini .....	27
2.3 Kerangka Analisis.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	33

BAB III.....	34
METODOLOGI PENELITIAN .....	34
3.1    Jenis Metode Penelitian .....	34
3.2    Populasi dan Sampel .....	35
3.3    Operasional Variabel .....	37
3.4    Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1    Sumber Data .....	38
3.4.2    Pengumpulan Data.....	39
3.5    Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	40
3.5.1    Teknik Pengolahan Data.....	40
3.5.2    Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.5.3    Uji Prasyarat .....	43
3.5.4    Analisis Data.....	46
4.    Uji Hipotesis .....	49
3.6    Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
BAB IV.....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1    Hasil Penelitian .....	52
4.1.1    Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.2    Gambaran Umum Aplikasi Jakarta Kini .....	53
4.1.3    Karakteristik Responden.....	54
4.2    Analisis Data Deskriptif Variabel.....	56
4.2.1    Analisis Data Deskriptif Variabel Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (X)	57
4.2.2    Analisis Data Deskriptif Variabel Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Y).....	59
4.3    Analisis Data Statistik Deskriptif.....	62
4.4    Hasil Instrumen Penelitian.....	63
4.5    Uji Prasyarat.....	66
4.6    Korelasi Pearson Produk Moment.....	70
4.7    Analisis Regresi Linier Sederhana .....	71
4.8    Koefisien Determinasi.....	72

4.9 Uji Hipotesis.....	73
4.10 Pembahasan Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	74
BAB V .....	78
PENUTUP .....	78
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. 2 Kerangka Analisis .....	32
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	37
Tabel 3. 2 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	47
Tabel 3. 3 Waktu pelaksanaan penelitian .....	51
Tabel 4. 1 Data Distribusi Sampel Penelitian.....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili .....	56
Tabel 4. 6 Klasifikasi Rentang Skala.....	57
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Mudah untuk Dipelajari .....	57
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Mudah untuk Dioperasikan.....	58
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Fleksibel.....	59
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Pencapaian Tujuan .....	59
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Integrasi.....	60
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Adaptasi .....	61
Tabel 4. 13 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (X) .....	62
Tabel 4. 14 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Y).....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (X).....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Y).....	64
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini.....	65
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat .....	66
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji Linieritas .....	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4. 22 Hasil Uji Korelasi Durbin Watson .....	69
Tabel 4. 23 Hasil Uji Korelasi Pearson Produk Moment .....	70
Tabel 4. 24 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	71
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	72
Tabel 4. 26 Hasil perhitungan Uji t .....	73
Tabel 4. 27 Nilai Rata-Rata Variabel Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini.....	75
Tabel 4. 28 Nilai Rata-Rata Variabel Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat ....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Laporan Tahun 2021.....	5
Gambar 1. 2 Data Jumlah Top 10 Kategori Aduan Lewat JAKI .....	5
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Jakarta Kini.....	25





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner .....	86
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	87
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Variabel Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (X)91	
Lampiran 4 Tabulasi data responden Variabel Efektifitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Y) .....	93
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel (X) Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini.....	97
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas Variabel (X) Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini .....	97
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Efektifitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	98
Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel (Y) Efektifitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	98
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik/Prasyarat .....	99
Lampiran 10 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Momment.....	100
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	100
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	101
Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis .....	101
Lampiran 14 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

