

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman ini, setiap individu mempunyai kesempatan yang setara didalam mendapatkan keterangan yang cermat dan tepat waktu, sebab kemajuan teknologi dan peningkatan akses informasi. Di dunia, termasuk negara berkembang seperti Indonesia, memiliki beberapa tantangan di masa pertumbuhan teknologi saat ini. Maka dari itu para pemangku kepentingan diharapkan mampu agar setara dengan Negara maju. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik membantu masyarakat dan aparatur pemerintah dalam menyelesaikan tugas dan haknya.

Di Indonesia pelayanan publik telah didefinisikan dan dimuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>1</sup>

Pemerintah merupakan salah satu lembaga terpenting bangsa memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan dan mencapai cita-cita nasional. Dengan menghadirkan peran teknologi dalam keluasan partisipasinya, pemerintah diharapkan mampu mengembangkan inovasi yang efektif dan efisien dalam hal

---

<sup>1</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003

kesejahteraan masyarakat.<sup>2</sup> Jenis sistem birokrasi pemerintahan baru yang sering dikenal dengan “Electronic Government” sudah muncul di negara-negara maju sebagai akibat dari penggunaan teknologi digital (Electronic Digital Services). E-Government ialah pembaharuan penggunaan teknologi, yang dengan cara harafiah bukan merupakan perubahan yang paling fundamental pada suatu pemerintahan yang dijamin akan bertahan dalam periode yang lama dan juga tidak mengindikasikan bahwasannya proses evolusi dan transformasi masyarakat baru saja dimulai.<sup>3</sup>

Layanan informasi publik yang dibangun di atas e-Government dapat meningkatkan partisipasi masyarakat di daerah yang memungkinkan untuk berpartisipasi aktif dalam kebijakan dan pengambilan keputusan pemerintah, mendorong produktivitas dan efisiensi birokrasi. Penggunaan e-government di sektor publik sangat penting untuk mencapai tujuan pemerintah dalam meningkatkan standar pelayanan administrasi publik sebab individu dapat belajar tentang standar pelayanan yang transparan dan dapat diakses dengan cara *online*.<sup>4</sup>

Sesudah Pemerintah merilis Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional, Indonesia mulai mengembangkan *E-Government*. Pemerintah mengemukakan bahwasannya pemasukan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu strategi dari pemerintahan terhadap peningkatan atas efisiensi,

---

<sup>2</sup> Attawana, Arya Ramadhanu. "EFEKTIVITAS LAYANAN JAKARTA LAPOR (JAKLAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA." Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022.

<sup>3</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta : Andi, 2002)., hlm. 3

<sup>4</sup> Supriyanto, Eko Eddy. "Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia." *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah* 1, no. 1 (2016): 141-161.

efektivitas, keterbukaan, dan akuntabilitas pemerintahan. Upaya dalam melakukan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang bagus (*Good Governance*) serta melakukan peningkatan pelayanan kepada publik yang efektif dan efisien, maka dibutuhkan sebuah otoritas serta perencanaan terhadap perkembangan atas *e-Government*. Inpres ini mengindikasikan komitmen pemerintah untuk mengimplementasikan *e-Government* di lingkungan pemerintah Indonesia sekaligus pemerintah daerah dalam rangka melakukan peningkatan atas mutu didalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Sejak tahun 2014, konsep *Jakarta Smart City* diimplementasikan sebagai bentuk penerapan *e-government* di Daerah Khusus Ibukota Jakarta. *Jakarta Smart City* didirikan dengan tujuan memberikan solusi atas permasalahan dari strategi melakukan layanan bagi masyarakat umum serta melakukan peningkatan aspek efisiensi sekaligus aspek efektivitas terhadap layanan yang diberikan kepada publik dari pemerintah provinsi DKI Jakarta. Dengan hadirnya *smart city* sebagai fokus perhatian masyarakat dan pemerintah, dimungkinkan untuk menurunkan kesenjangan diantara masyarakat dan pemerintah, serta melakukan peningkatan terhadap mutu layanan masyarakat umum guna memotivasi ajgar terwujudnya good governance atau pemerintahan yang bagus.

Aplikasi JAKI merupakan salah satu aplikasi yang membantu DKI Jakarta mengimplementasikan konsep *smart city*. JAKI (Jakarta Kini) ialah aplikasi layanan genggam yang diperkenalkan pada September 2019 oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan memiliki orientasi atas kemudahan dalam kehidupan masyarakat yang

bertempat tinggal maupun yang memiliki kepentingan di Jakarta. Hal ini diterapkan sebagai bentuk dari pemanfaatan terhadap kemajuan teknologi tersebut *Jakarta Smart City* sudah mengaplikasikan digitalisasi terhadap pelayanan masyarakat umum melewati aplikasi didalam smartphone yang memiliki merek JAKI (Jakarta Kini).<sup>5</sup>

Unit Pengelola Jakarta Smart City mengelola Aplikasi JAKI Jakarta Kini untuk membuat pembaruan sistem pelayanan publik dengan mengimplementasikan teknologi informasi. JAKI menyediakan fitur yang merepresentasikan manajemen pemerintahan dengan menggabungkan layanan yang dibuat oleh pemerintah dan masyarakat. JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakSiaga, JakWifi, Jejak, JakPenda, JakSurvei, JAKISPU, dan LaporanVideo ialah beberapa fitur aplikasi JAKI yang dapat melakukan pemenuhan atas kepentingan masyarakat terhadap informasi seputar DKI Jakarta.

JakLapor merupakan menu untuk melaporkan permasalahan Jakarta berbasis *geotagging*, Kamu bisa melaporkan permasalahan yang ditemukan dengan foto, deskripsikan, dan kirim. Seluruh laporan yang dibuat dengan JakLapor akan diproses melalui sistem *Rapid Community Response* (CRM) dan akan ditindaklanjuti oleh petugas dari Pemprov DKI Jakarta. Ketika menggunakan fitur JakLapor, seluruh jajaran Pemprov DKI bekerja sama untuk mengatasi laporan yang masuk. Banyak pihak yang terlibat untuk memproses laporan. Setelah mengirim laporan, laporan akan diteruskan ke dalam sistem CRM (Cepat Respon Masyarakat). Selanjutnya kelurahan

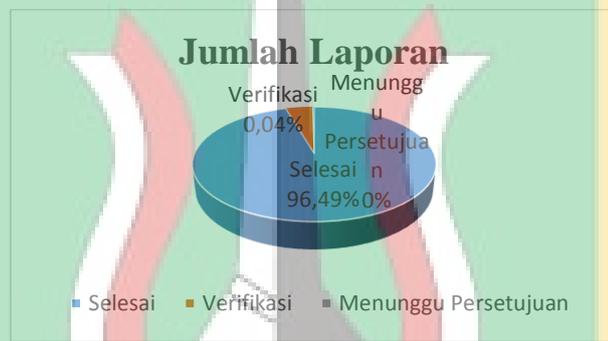
---

<sup>5</sup> Destanti, Farahdinta, Uljanatunnisa Uljanatunnisa, and Lusya Handayani. "Analisis The Whalen Seven Steps Strategic Divisi Komunikasi dan Marketing Jakarta Smart City pada Aplikasi Jakarta Kini." *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika* 10, no. 2 (2021): 84-93.

dapat memproses laporan atau mengkoordinasikannya dengan dinas/biro/badan/wali kota terkait. Kemudian akan melakukan disposisi kepada suku dinas/kecamatan untuk memproses laporan. Setelah laporan diterima, status laporan akan masuk dan petugas akan mengerjakan laporan paling lambat satu minggu setelah laporan diterima.

Sepanjang 2021, JAKI telah meraih berbagai pencapaian untuk berbagai layanan. Pada fitur JakLapor, misalnya, per 22 Desember 2021, terdapat 98.177 laporan warga masuk dan 96,49% atau 94.728 laporan selesai.

**Gambar 1. 1 Data Jumlah Laporan Tahun 2021**



Sumber: <https://smartcity.jakarta.go.id/>

Dari 98.177 laporan yang masuk, laporan berkategori Jalan paling banyak dilaporkan, yaitu sebanyak 10.724. Disusul dengan kategori Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban sebanyak 10.182, kategori Parkir Liar sebanyak 8.174, dan seterusnya. Peringkat top 10 kategori laporan lewat JAKI beserta jumlahnya dapat dilihat pada diagram batang tabel berikut ini:

**Gambar 1. 2 Data Jumlah Top 10 Kategori Aduan Lewat JAKI**



Sumber : <https://smartcity.jakarta.go.id/>

Namun, dari kalkulasi laporan sepanjang tahun 2021 senilai 98.177 laporan hanya 94.728 laporan yang selesai. Berartian senilai 3.449 laporan yang belum selesai. Masih ada beberapa masalah yang ditemukan dari meluapnya pengaduan serta bagi pengaduan yang diterima melalui masyarakat, baik dengan cara lisan maupun tulisan, dengan cara langsung maupun melalui media massa, seperti contohnya sulit untuk *login*, lambat, dan pelayanannya semakin menyulitkan yang menjadi penghambat pelayanan pelaporan.

Berdasarkan paparan yang sudah dikemukakan, maka penting untuk mengemukakan seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Jakarta Kini terhadap efektivitas pelayanan bagi pengaduan masyarakat di DKI Jakarta.

## 1.2 Rumusan Masalah

Mengacu dari latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diaplikasikan ialah:

1. Apakah penggunaan aplikasi Jakarta Kini berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan bagi pengaduan masyarakat di DKI Jakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai upaya dalam mengukur dampak dari penggunaan aplikasi Jakarta Kini atas efektivitas pelayanan bagi pengaduan masyarakat di DKI Jakarta.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi atas kegiatan dalam melakukan peningkatan didalam ilmu pengetahuan serta menjadi sumber informasi dengan cara umum mengenai kajian tentang *e- government* dalam melayani masyarakat.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Resultan penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak pemerintah DKI Jakarta khususnya Unit Pengelola *Jakarta Smart City* sebagai bahan evaluasi dan acuan agar kedepannya meningkatkan kualitas pelayanan dalam bagi pengaduan masyarakat menjadi lebih sempurna.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan akan mudah apabila peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang meliputi informasi tentang konteks penulisan, bagaimana topik dirumuskan, masalah yang disajikan, serta tujuan dan resultan penelitian. Sistematika penulisan berisikan cara penulisan dan pembahasan yang ada di bab 1 hingga bab 5.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini berisikan penelitian terdahulu yang dapat menjadi salah satu pedoman bagi peneliti selama proses penelitian. Teori-teori yang berkaitan dengan subjek utama ditawarkan untuk mendukung analisis dan deskripsi data. Serta kerangka pemikiran penelitain beserta hipotesisnya yakni anggapan sementara terhadap masalah yang masih perlu dibuktikan keabsahannya.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Penjelasan yang terletak didalam bagian ini merupakan uraian terhadap ragam metode di dalam penelitian, populasi dan sampel, manajemen variabel, tehnik pengumpulan data, tehnik pengolahan, analisis data, waktu dan tempat penelitian.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan temuan dan pembahasan, termasuk analisis data. Pembahasan meliputi temuan tema tesis yang diangkat serta resultan analisis data yang dievaluasi.

## **BAB V : PENUTUP**

Kesimpulan dari segala sesuatu yang sudah dibahas dan diuraikan dimuat dalam bab ini, beserta saran-saran yang dinilai perlu untuk memperbaikinya. Kesimpulan yang berisikan resultan temuan yakni pengaruh penggunaan fitur jakarta lapor pada aplikasi jakarta kini terhadap efektivitas pelayanan bagi pengaduan masyarakat di DKI Jakarta saran yang dapat bermanfaat untuk objek tempat penelitian

