

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jakarta telah mengalami pertumbuhan penduduk yang luar biasa dalam beberapa dekade terakhir. Pertumbuhan ini tidak hanya disebabkan oleh faktor alami seperti kelahiran, Selain itu, perpindahan penduduk dari wilayah lain yang mencari kesempatan ekonomi dan kehidupan yang lebih baik di perkotaan ini. Meningkatnya penduduk Jakarta menimbulkan pengaruh besar terhadap berbagai bidang dalam kehidupan masyarakat dan memunculkan beragam permasalahan publik yang perlu ditangani secara serius oleh pemerintah serta semua pemangku kepentingan terkait. Upaya kolaboratif diperlukan untuk merumuskan solusi jangka panjang agar Jakarta dapat berkembang menjadi kota yang lebih layak huni bagi semua warganya. Namun, untuk memenuhi kebutuhan semua unsur masyarakat, penting bagi pemerintah kota untuk merancang dan mengimplementasikan layanan publik digital yang kreatif. Layanan tersebut tidak hanya harus responsif terhadap kebutuhan spesifik dari berbagai kelompok masyarakat, tetapi juga harus mudah diakses oleh semua masyarakat.

Pelayanan publik merupakan upaya Untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan ini harus berlandaskan pada standar tertentu yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan serta sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan. Hal ini, merupakan Tanggung jawab dan dedikasi penyedia layanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, sederhana, terjangkau,

dan dapat dievaluasi (Fathony et al., 2021). Pelayanan publik merupakan aspek penting yang tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Hal ini, dapat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009, yang menegaskan Negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kepada Setiap individu yang memiliki status sebagai warga negara dan mereka yang tinggal di suatu wilayah. Tujuan pokok dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi hak-hak serta kebutuhan fundamental masyarakat dalam kerangka pelayanan yang tepat dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, peraturan tersebut juga menegaskan pentingnya membangun keyakinan masyarakat terhadap pelaksanaan layanan publik adalah hal yang sangat penting. Kepercayaan ini harus dibangun sejalan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat serta penduduk terkait peningkatan mutu pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk secara proaktif melaksanakan perbaikan dan inovasi dalam layanan yang disediakan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya integrasi Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai alat untuk memperbaiki mutu layanan publik melalui penerapan berbagai sistem digital, seperti e-government, aplikasi layanan publik, dan platform interaktif, pemerintah berusaha untuk menjangkau masyarakat dengan lebih baik serta Menawarkan akses yang lebih cepat dan lebih sederhana kepada layanan yang tersedia. Pemerintah juga berperan aktif dalam mendorong program-program pelatihan dan sosialisasi tentang literasi digital di berbagai kalangan masyarakat. Menurut (Susilawati dkk, 2024) Tujuan dari inisiatif-inisiatif ini adalah untuk memperdalam pengetahuan

masyarakat mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam mengakses dan menggunakan layanan publik

Indonesia mulai mengadopsi pendekatan Smart City sebagai solusi inovatif yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas hidup warga kota. Zubaida & Megawati mengungkapkan bahwa konsep Smart City dapat diartikan sebagai suatu perancangan yang bertujuan untuk mendukung masyarakat, terutama dalam hal penyediaan layanan publik dengan pengelolaan sumber daya yang ada secara bijaksana, efektif, dan efisien. Jakarta Smart City adalah inisiatif yang dimulai oleh Gubernur Joko Widodo dan kemudian dilanjutkan serta diperbarui oleh Gubernur Basuki Tjahaja Purnama dengan tujuan untuk memperbaiki taraf hidup warga Jakarta melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, terutama dalam hal penyediaan data terbuka (open data). Dengan menyediakan akses kepada masyarakat terhadap berbagai data dan informasi yang ditangani oleh otoritas pemerintahan Provinsi DKI Jakarta, Jakarta Smart City berupaya menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan

Berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014, 2014 mengenai pembentukan organisasi dan tata kerja unit pengelola Jakarta Smart City, pengelolaan Kota Jakarta bertujuan untuk mengembangkan dan menyinergikan semua potensi serta sumber daya secara terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk menjadikan Jakarta sebagai kota modern yang tertata rapi, selaras dengan rencana tata ruang wilayah, membangun budaya masyarakat perkotaan yang toleran, serta

meningkatkan kesadaran dalam memelihara kota. Selain itu, diharapkan tercipta pemerintahan yang bersih, transparan, dan fokus pada pelayanan publik

Konsep tidak hanya menitikberatkan pada penerapan teknologi mutakhir, tetapi juga melibatkan pengelolaan data yang efisien untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih optimal. Dengan memanfaatkan Internet of Things (IoT) dan big data, dan sistem informasi geografis (GIS), kota-kota di Indonesia dapat mengoptimalkan Layanan publik yang berkaitan dengan sarana transportasi, layanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Menurut (Zulfadli, 2019), menyatakan Filosofi smart city berfokus pada transformasi pola pikir masyarakat dari yang konvensional ke dunia digital. Tantangan besar yang harus diatasi adalah mengubah perilaku masyarakat yang masih tradisional agar menjadi lebih melek teknologi.

No	Kanal	Jumlah Laporan	Jumlah Pelapor
1	JAKI	481.188	80,914
2	Twitter @dkijakarta	18,727	5,276
3	Email dki @jakarta.go.id	11,869	3,710
4	Whatsapp/SMS 0811272206	4,745	1,450
5	LAPOR 1708	3,724	386
6	Pendopo Balai Kota	2,837	1,652
7	Facebook Pemprov DKI Jakarta	2,532	1.072
8	Aspirasi Publik Media Massa	1,139	18
9	Kantor Lurah	640	493
10	Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur	354	204

Tabel 1. 1 Kanal Laporan Tertinggi

Sumber : Web JSC

Pada tahun 2019, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memperkenalkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Untuk menyajikan berbagai layanan dan informasi kepada masyarakat Jakarta dengan efisien dan praktis melalui perangkat seluler.

Sesuai dengan tabel diatas, sampai saat ini Aplikasi JAKI menjadi Kanal Pelaporan tertinggi dari berbagai Kanal Pengaduan lainnya. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dirancang sebagai langkah untuk menyelesaikan berbagai isu yang dihadapi di provinsi DKI Jakarta. JAKI adalah aplikasi inovatif yang dirancang khusus untuk kota Jakarta. Aplikasi ini merupakan yang pertama dari jenisnya yang dirancang oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC). Aplikasi ini mengimplementasikan konsep kota pintar dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Aplikasi JAKI adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Unit Pelaksana Teknis Jakarta Smart City yang berada di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Jakarta. Aplikasi ini menyediakan beragam fitur dan layanan yang dapat diakses baik oleh warga DKI Jakarta maupun oleh pengunjung yang berada di kota tersebut. Melalui pendekatan ini, JSC berupaya untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mengelola berbagai informasi diperoleh melalui metode yang lebih optimal dan produktif. Inisiatif ini menunjukkan dedikasi pemerintah daerah dalam memperbaiki taraf hidup masyarakat melalui penerapan teknologi inovatif (Andriyanto, 2021).

Menurut situs web resmi JAKI, hingga saat ini terdapat berbagai kanal seperti: JakRespons untuk melaporkan kondisi kota; JakWarta untuk mendapatkan informasi resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; JakPangan untuk memantau harga pangan; JakPantau untuk memonitor tinggi air di Jakarta; JakSurvei untuk memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah; JakISPU untuk memantau kualitas udara; JakSiaga untuk situasi darurat; JakWifi untuk menemukan lokasi wifi di Jakarta; JakPenda untuk cek pajak;

dan JakLapor sebagai sarana melaporkan pengaduan masyarakat seputar Kota Jakarta. Integrasi banyak kanal dalam satu aplikasi memudahkan pemantauan laporan, koordinasi tindakan antar pihak terkait, dan menyediakan informasi publik.

Jakarta Lapor (Jaklapor) sebagai fitur utama yang paling menonjol pada Aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Instruksi Gubernur Nomor 223 Tahun 2015 mengenai Penggunaan Aplikasi Jakarta Smart City serta Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2016 diterbitkan sebagai upaya mendukung implementasi Jakarta Smart City. SK Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management ini menjadi landasan hukum dan pedoman bersama bagi JAKI serta Organisasi Perangkat Daerah terkait dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima melalui Fitur layanan JakLapor. Melalui JakLapor, warga DKI Jakarta dapat melaporkan berbagai masalah non-darurat yang mereka jumpai di daerah sekitarnya. Laporan yang diajukan oleh masyarakat dapat mencakup foto serta deskripsi rinci mengenai permasalahan yang ditemukan. Setelah laporan diterima, pihak Pemprov DKI Jakarta akan segera memprosesnya dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk merespons permasalahan tersebut. Aplikasi ini juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memantau perkembangan laporan mereka serta memberikan penilaian dan komentar terkait tanggapan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan menyediakan beragam kategori laporan, JakLapor memungkinkan masyarakat untuk mengklasifikasikan masalah yang mereka laporkan dengan lebih mudah,

sehingga memudahkan dinas terkait dalam menindaklanjuti setiap laporan. Kategori-kategori ini disusun berdasarkan kebutuhan dan permasalahan nyata yang dihadapi oleh masyarakat sehari-hari, sehingga menciptakan saluran komunikasi yang efektif antara warga dan pemerintah

Kecamatan	Jumlah Kelurahan
Tanah Abang	7
Menteng	5
Senen	6
Johar Baru	4
Cempaka Putih	3
Kemayoran	8
Sawah Besar	5
Gambir	6
Jakarta Pusat	44

Gambar 1.1 Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Jakarta Pusat

Sumber : BPS 2023

Urutan	Kategori Laporan	Jumlah Laporan
1	Sampah	485
2	Keluhan Fasilitas Gedung	206
3	Jalan	131
4	Pekerja Penanganan Sarana Prasarana Umum kelurahan (PPSU)	101
5	Gangguan Kebisingan	81
6	Parkir Liar	57
7	Saluran Air	52
8	Pencemaran Lingkungan	35
9	Pohon	30
10	Perizinan	23

Tabel 1. 2 Top 10 Kategori Laporan Kecamatan Tanah Abang

Sumber : Web Cepat Respon Masyarakat

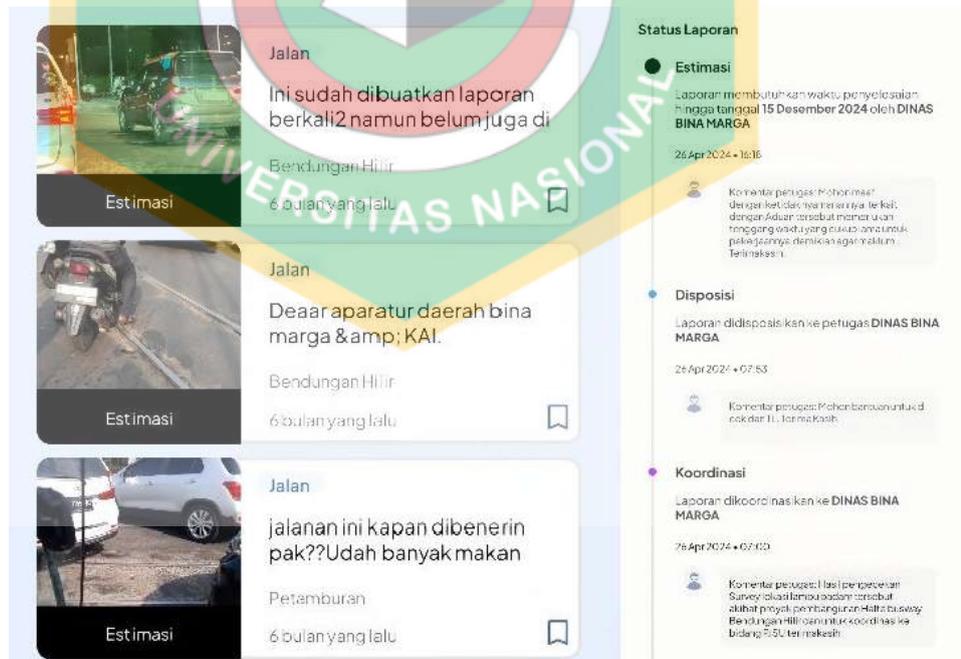
Jakarta Pusat sebagai salah satu wilayah yang berkembang pesat di DKI Jakarta, menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam berbagai aspek, termasuk infrastruktur, jaringan jalan, dan penyediaan ruang terbuka hijau serta fasilitas publik lainnya. Pembangunan yang dilaksanakan bertujuan untuk

memperbaiki taraf hidup masyarakat dan mendorong perkembangan ekonomi di wilayah tersebut. Kecamatan Tanah Abang adalah salah satu wilayah kecamatan di Kota Jakarta Pusat yang memiliki jumlah Kelurahan terbanyak kedua di Jakarta Pusat yaitu berjumlah 7 kelurahan setelah kecamatan Kemayoran dan merupakan salah satu area dengan tingkat aktivitas yang sangat tinggi dan dinamis di kawasan tersebut. Berdasarkan tabel diatas, kategori laporan pada Daerah Kecamatan Tanah Abang yang disampaikan Masyarakat melalui Fitur Jaklapor, mencakup berbagai permasalahan yang meliputi pengelolaan sampah, kondisi fasilitas gedung, infrastruktur jalan, kinerja pekerja yang menangani prasarana dan sarana umum, serta aspek-aspek lain yang berhubungan dengan pemeliharaan dan pengelolaan fasilitas publik secara keseluruhan. Permasalahan tidak hanya sekedar memengaruhi estetika daerahnya, tetapi kualitas hidup masyarakat dan efisiensi operasional dalam menyediakan layanan publik yang memadai. Oleh sebab itu, sangat penting bagi pemerintah dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk berkolaborasi. dalam mencari solusi yang berkelanjutan agar perkembangan daerah Kecamatan Tanah Abang Jakarta Pusat dapat berjalan seimbang dengan upaya menjaga kualitas hidup warganya.

Meskipun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah berhasil mengembangkan Fitur Jaklapor sebagai layanan pengaduan masyarakat yang tersedia di aplikasi Jakarta Kini (JAKI), Namun peneliti mengidentifikasi bahwa sejumlah besar individu dalam masyarakat masih belum mengenal fitur JakLapor dalam aplikasi JAKI. Sehingga, masyarakat cenderung melaporkan permasalahan publik secara langsung kepada perangkat daerah setempat. Proses ini sering kali

memakan waktu cukup lama sebelum laporan tersebut dapat ditangani atau ditindaklanjuti. Keadaan ini mengindikasikan pentingnya upaya sosialisasi dan edukasi lebih intensif mengenai fitur JakLapor agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal, sehingga penanganan masalah publik menjadi lebih cepat dan efisien.

Aplikasi JAKI, atau "Jakarta Kini," masih menghadapi tantangan dalam mencapai tingkat adopsi yang optimal sesuai dengan harapan. Dari total populasi DKI Jakarta yang melebihi 10 juta jiwa, sekitar 7,6 juta merupakan penduduk usia produktif. Namun, hingga saat ini, aplikasi JAKI baru berhasil diunduh oleh lebih dari 1 juta pengguna. Data ini mengungkapkan adanya kesenjangan yang signifikan antara jumlah pengguna aplikasi dengan potensi populasi yang dapat memanfaatkannya. Hal ini juga mencerminkan bahwa target Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan adopsi aplikasi ini masih belum sepenuhnya tercapai menjelang tahun 2025.



Gambar 1. 2 Laporan Warga Melalui Jaklapor

Sumber : Aplikasi JAKI

Berdasarkan observasi awal, penulis menemukan permasalahan lain yang cukup signifikan. Terdapat tiga laporan masyarakat yang disampaikan melalui fitur Jaklapor mengenai kerusakan jalan di wilayah Bendungan Hilir dan Petamburan. Laporan tersebut belum ditindaklanjuti dari dari laporan tersebut diajukan selama lebih dari enam bulan yang lalu, sehingga status laporan masih dalam tahap estimasi.

Situasi ini menyoroti kelemahan aplikasi JAKI, yang sebenarnya dirancang untuk mempermudah komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dalam menangani permasalahan publik. Meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam menyampaikan laporan tanpa memerlukan biaya tambahan atau waktu yang signifikan, kenyataannya layanan tersebut belum mampu mempercepat proses respons dan penyelesaian laporan masyarakat. Akibatnya, masyarakat masih menghadapi keterlambatan dalam pelayanan publik, meskipun telah diberikan akses ke saluran resmi untuk menyampaikan keluhan dan masukan. Kondisi ini menunjukkan adanya celah dalam sistem manajemen pengaduan, baik dari segi koordinasi antar instansi maupun efisiensi operasional, yang perlu segera diperbaiki agar tujuan utama dari aplikasi JAKI sebagai alat pendukung pelayanan publik dapat tercapai secara optimal. Penulis juga menemukan masalah atas kekhawatiran tentang keamanan data pribadi masyarakat dan kurangnya pemahaman tentang cara kerja aplikasi tersebut. Hal ini menghambat perkembangan aplikasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, penulis merasa termotivasi untuk melaksanakan penelitian yang lebih komprehensif mengenai penelitian

yang berjudul **“Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang.”** Alasan pemilihan judul ini adalah untuk mengeksplorasi secara rinci bagaimana perangkat daerah Kecamatan Tanah Abang menerapkan fitur Jaklapor dalam aplikasi JAKI ke masyarakat dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis digital.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan konteks permasalahan yang ada, pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai **“Bagaimana Kecamatan Tanah Abang mengimplementasikan Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital Di Kecamatan Tanah Abang?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang signifikan dalam bentuk pengetahuan, wawasan, dan informasi yang dapat dijadikan sebagai referensi utama bagi pengembangan studi dalam bidang ilmu administrasi publik

1.4.2 Manfaat Praktis

- Bagi Penulis

Penulis dapat mengeksplorasi bagaimana implementasi fitur Jaklapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Kecamatan Tanah Abang dalam meningkatkan pelayanan pengaduan berbasis digital

- Bagi Instansi/Pemerintahan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi lembaga pemerintah sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengimplementasikan Fitur Jaklapor pada Aplikasi JAKI Dalam meningkatkan pelayanan pengaduan berbasis digital.

- Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan referensi atau acuan tambahan yang bermanfaat dan mendukung peneliti lain yang berencana untuk melakukan penelitian dengan tema serupa di masa depan. Penelitian baru dapat membangun dari penelitian sebelumnya, menciptakan dialog akademis yang berkelanjutan, serta meningkatkan pemahaman kolektif tentang isu-isu yang relevan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan referensi atau acuan tambahan yang bermanfaat dan mendukung peneliti lain yang berencana untuk melakukan penelitian dengan tema serupa di masa depan. Penelitian baru dapat membangun dari penelitian sebelumnya, menciptakan dialog akademis yang berkelanjutan, serta meningkatkan pemahaman kolektif tentang isu-isu yang relevan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Mengandung informasi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (empiris & praktis) dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai penelitian terdahulu, kajian teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Berisi tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran umum dan hasil penelitian terkait Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Tanah Abang dalam meningkatkan pelayanan pengaduan berbasis digital

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini penulis menguraikan simpulan yang diperoleh dari hasil analisis pembahasan mendalam serta menjabarkan saran dan rekomendasi untuk peningkatan strategi yang nantinya dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.