



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KUALITAS PELAYANAN JAKLAPOR DALAM APLIKASI  
JAKARTA KINI (JAKI) DI BADAN LAYANAN UMUM  
DAERAH UNIT PENGELOLA JAKARTA *SMART CITY*  
PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh**

**Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**MUHAMAD RAFLI HIDAYATULLOH**

**183112351550220**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE QUALITY OF JAKLAPOR SERVICES IN THE JAKARTA  
KINI (JAKI) APPLICATION IN THE REGIONAL PUBLIC  
SERVICES AGENCY OF THE JAKARTA SMART CITY  
PROVINCE OF DKI JAKARTA IN 2021***

**SKRIPSI**

*Submitted As One To Get  
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

**MUHAMAD RAFLI HIDAYATULLOH**

**183112351550220**

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

***DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

**2022**





UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550220  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jaklapor dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui

Jakarta, 8 September 2022

Dosen Pembimbing

Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Dekan



De Erna Ermawati Chotim, M.Si



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh

NPM : 183112351550220

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jaklapor dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji I : Angga Sulaiman, SIP., M.AP.

Penguji II : Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2022



This block contains two handwritten signatures in black ink. The top signature is for the Chairperson (Ketua Sidang), Dr. Syaipudin, M.Si. The bottom signature is for one of the examiners, likely Angga Sulaiman, SIP., M.AP. The signatures are written over horizontal dotted lines.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC  
JAKARTA

## FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhamad Rafli Hidayatulloh  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550220  
Fakultas : FISIP  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jaklapor dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta Smart City Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 9 September 2022

Ketua Sidang: Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji I: Angga Sulaiman, SIP., M.AP.

Penguji II: Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Keterangan :

\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.



# LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh  
NPM : 183112351550220  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 27 Agustus 2022

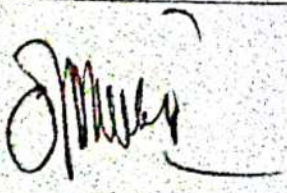

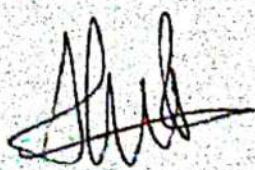
## JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Kualitas Pelayanan Jaklapor Dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta Smart City Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

## JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

*The Quality Of Jaklapor Services In The Jakarta Kini (JAKI) Application In The Regional Public Services Agency Of The Jakarta Smart City Province Of DKI Jakarta In 2021*

## TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 8 September 2022	TGL : 8 September 2022	TGL : 8 September 2022
		
Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.	Dr. Mary Iamowati, M.Si.	Muhamad Rafli Hidayatulloh



## HALAMAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh

NPM : 183112351550220

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jaklapor dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 27 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Rafli Hidayatulloh





**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**  
**SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama Mahasiswa : Muhamad Rafli Hidayatulloh  
NPM : 183112351550220  
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik  
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 21 Maret 2000  
Alamat Rumah : Jl. Menara No.34 Rt 004/04 Jatipadang, Pasar Minggu  
Jakarta Selatan  
Telepon Rumah : -  
Telepon Kantor : -  
HP : 081384782721  
Alamat Kantor : -  
E-mail : Moh.raflihidayatulloh@gmail.com



Jakarta, 8 September 2022  
Alumni,

Muhamad Rafli Hidayatulloh



## ABSTRAK

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh

NPM : 183112351550220

Judul : Kualitas Pelayanan Jaklapor dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

<b>Kata Kunci:</b> Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, JakLAPOR.	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui Jaklapor di Jakarta <i>Smart City</i> (JSC). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tehnik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait layanan Jaklapor. Data yang didapat kemudian dianalisis secara kualitatif dan kemudian didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) yang dapat dilihat dari indikator berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun hasil penelitian dari kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi JAKI di Jakarta <i>Smart City</i> dapat dikatakan sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi dari sosialisasinya, penyesuaian kategori masalah dan meningkatkan jaminan kerahasiaan pelapor.
Pembimbing	Heru Dian Setiawan, S.T. M.Si.
Referensi	11 Buku, 5 Jurnal, 6 <i>Website</i>



## ABSTRACT

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh

NPM : 183112351550220

Judul : *The Quality Of Jaklapor Services In The Jakarta Kini (Jaki) Application In The Regional Public Services Agency Of The Jakarta Smart City Province Of Dki Jakarta In 2021*

<b>Keywords:</b> <i>Public Services, Public Complaints, JakLAPOR</i>	<i>This study aims to describe how the quality of public complaints services through Jaklapor in Jakarta Smart City (JSC). The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques by means of observation, interviews, and documentation related to Jaklapor services. The data obtained was then analyzed qualitatively and then supported by the results of interviews with Zeithaml's service quality theory approach in Hardiyansyah (2018) which can be seen from tangible indicators, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the research on the quality of public complaints services through the JAKI application in Jakarta Smart City can be said to be quite good, but it needs to be improved further from the socialization, adjusting the problem category and increasing the guarantee of the confidentiality of the reporter.</i>
<i>Supervisor</i>	Heru Dian Setiawan, S.T. M.Si.
<i>References</i>	<i>11 books, 5 Journal, 6 Website</i>



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. 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 JAKI BLUD Unit Pengelola Jakarta *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta. Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagi pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

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



7. Bapak Heru Dian Setiawan, S.T. M.Si. selaku dosen pembimbing. Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan sdari awal proses penyusunan sampai pada penghujung sidang skripsi.
8. Bapak Ahcmad Bustomi selaku sekretariat FISIP di Progam Studi Ilmu Administrasi Publik. Yang telah banyak membantu dalam hal pembuatan skripsi melalui surat menyurat dan informasi.
9. Seluruh dosen khususnya para bapak ibu dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terima kasih atas ilmu, pengetahuan, pengalaman, pendidikan moral yang telah di berikan semenjak awal perkuliahan sampai pada akhir perkuliahan.
10. Seluruh dosen Khususnya para Bapak Ibu dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terima kasih atas ilmu, pengalaman, pendidikan moral yang telah di berikan semenjak semester 1 hingga skripsi ini.
11. Ibu Yenny Octavia selaku bagian keuangan dan administrasi, yang sudah meluangkan waktunya dan menyambut kehadiran peneliti dengan baik.
12. Kepada informan pengguna layanan jaklapor JAKI yang telah memberikan informasi dan menerima dengan baik kedatangan peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu tetapi tidak mengurangi rasa hormat penulis kepada informan.
13. Yang tercinta Orang tua peneliti Ibu Hamimah yang telah memberikan dukungan, nasehat, dan doanya kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini

14. Terima kasih untuk teman seperjuangan Gita Indah Sucitra, , Ben Renaldy, Reza Aswad, yang telah memberikan semangat dan dukungannya bantuan untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini

15. Terimakasih teman seperbimbingan Tika Anggita, Dzaky, Heidy Rahayu, Ratna, Lia, dan Sapta yang telah memberikan bantuan untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.

16. Terima kasih untuk teman dekat yang mengisi waktu selama berkuliah dari semester awal hingga akhir. Aldera, Ditiya, Naurotul, Alvin, Aldhama, Fenny serta teman-teman yang membantu penelitian ini yang tidak bisa di sebut nama satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini



Jakarta, Agustus 2022

Muhamad Rafli Hidayatulloh



## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
1.1. Latar Belakang .....	2
1.1. Rumusan Masalah .....	7
1.2. Tujuan Penelitian.....	7
1.3. Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB 2 .....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kerangka Teori.....	13
2.2.1. Pengertian Pelayanan .....	13
2.2.2. Pelayanan Publik.....	15
2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.4. Pelayanan Pengaduan.....	22
2.3. Kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB III.....</b>	<b>26</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	26
3.2. Penentuan Informan .....	27
3.3. Tehnik Pengumpulan Data .....	29
3.4. Tehnik Pengolahan dan Analisis Data.....	31
3.4.1. Tehnik Pengolahan Data .....	31
3.4.2. Analisis Data .....	32
3.4.3. Jenis dan Sumber Data .....	33
3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	34
<b>BAB IV.....</b>	<b>35</b>

<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Profil Unit Pengelola Jakarta Smart City .....	35
4.1.1. Sejarah Smart City .....	36
4.1.2. Visi dan Misi Unit Pengelola Jakarta Smart City .....	39
4.1.3. Stuktur Organisasi Unit Pengelola Jakarta Smart City .....	40
4.1.4. Tugas pokok dan fungsi Unit Pengelola Jakarta Smart City .....	41
4.1.5. Subbagian Unit Pengelola Jakarta Smart City .....	42
4.2. Gambaran Umum Aplikasi JAKI .....	44
4.3. Layanan Jaklapor .....	47
4.3.1. Langkah-langkah Penggunaan Layanan JakLAPOR .....	49
4.4. Hasil analisis .....	53
4.4.1. Tangible (berwujud) .....	53
4.4.2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	66
4.4.3. Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> ) .....	68
4.4.4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	72
4.4.5. Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	77
<b>BAB V .....</b>	<b>81</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran .....	82
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>



## DAFTAR TABLE

<b>Tabel 1. 1 Alasan Masyarakat Tidak Melapor.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masuk .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 1. 3 Hasil Survei Pemanfaatan Kanal Pengaduan Masyarakat Tahun 2021.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 3. 1 Tabel informan .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4. 1 Jumlah Laporan Berdasarkan Status Tahun 2022.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4. 2 Rincian Tindak Lanjut Laporan Berdasarkan Kategori Masalah pada Kategori Jembatan .....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 3 Kerangka Pikir .....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Jakarta Smart City .....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 4. 2 Kategori Jakarta Tanggap Darurat Covid-19 pada aplikasi JAKI .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4. 3 Kategori Layanan Pemprov DKI Jakarta pada Aplikasi JAKI .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4. 4 Kategori Kolaborasi Membangun Jakarta pada Aplikasi JAKI .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4. 5 Berbagai Layanan dan Fitur Utama pada Aplikasi JAKI .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 4. 6 Halaman Beranda Aplikasi JAKI .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4. 7 Halaman Jenis Laporan .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4. 8 Halaman Kategori Masalah .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4. 9 Halaman Detail Laporan .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4. 10 Halaman Memantau Laporan .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4. 11 Tampilan awal layanan jaklapor .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4. 12 Kategori Masalah Laporan .....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 4. 13 Aktivitas Laporan Pengaduan .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 4. 14 Laporan Pengaduan .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4. 17 Standar Operasional Prosedur (SOP) Jaklapor .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4. 15 Sosialisasi Jaklapor Melalui Media Sosial Instagram JSC .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 4. 16 Sosialisasi Jaklapor .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 4. 18 Fitur Privat/Rahasia .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4. 19 Laporan Pengaduan .....</b>	<b>79</b>