

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi berasal lebih awal pada era media elektronik seperti radio, televisi, dan Internet yang hanya tersedia melalui media cetak. Dimanakah itu yang sangat memperlambat penyebaran informasi dan informasi tentangnya Informasi yang diterima seringkali tidak akurat. Terakhir, perkembangan teknis dari abad ke abad memunculkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dapat melakukan hal tersebut Menyajikan informasi dengan sangat cepat dan akurat Semakin banyak teknologi berkembang, orang dapat melakukan ini Akses ke berbagai informasi di dalam dan luar negeri hanya dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

TIK saat ini merupakan salah satu infrastruktur terpenting dalam kehidupan masyarakat modern, Dengan perkembangan teknologi yang semakin luas, TIK menjadi salah sebagai pendukung dan alamiah dalam pelaksanaan aktivitas sehari-hari Pemerintah, industri, organisasi dan masyarakat. Dan tidak hanya itu pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta penyebarannya Perkembangan infrastruktur informasi global telah mengubah model dan proses urusan bisnis dan pemerintahan. Salah satu aspek yang menarik Kemajuan TIK berdampak besar pada bisnis pemerintahan, khususnya untuk menyebarluaskan informasi tentang kegiatan pemerintah seluas-luasnya dapat diakses oleh masyarakat umum.

Orang Indonesia sangat mementingkan nilai gotong royong atau dengan pengabdian masyarakat, pertimbangan dan bagiannya. Namun di era teknologi Sangat sulit untuk melihat efek memberi yang diketahui dalam arus globalisasi,

terutama perkembangan teknologi yang terus berkembang, seperti misalnya Media sosial dengan dampak besar Perubahan perilaku individu, seperti Hilangnya rasa peduli Lingkungan dan kepedulian terhadap masyarakat.

Lihatlah dampak teknologi, khususnya media social kepada individu Pemrov DKI Jakarta telah menerbitkan strategi dan gagasan dapat menyelesaikan permasalahan di DKI Jakarta. Pemerintah DKI Jakarta meluncurkan aplikasi berbasis smartphone bernama “Jakarta Kini” (JAKI), JAKI adalah aplikasi Jakarta Smart City, Jakarta Smart Kota ini merupakan salah satu BLUD (Badan Layanan Umum Daerah). Siapa Bertanggung jawab untuk komunikasi, TI dan layanan statistik dari administrasi kabupaten DKI jakarta JAKI diluncurkan pertama kali pada 27 September 2019, Aplikasi ini dibuat untuk membantu masyarakat DKI Jakarta menemukannya kebutuhan sehari-hari di ibukota Jakarta, Hal ini selaras dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 pasal 354 tentang Pemerinthan Daerah menyatakan bahwa diperlukan partisipasi masyarakat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Sebelum JAKI ada, Smart City juga diterapkan Konsep kota pintar modal menemukan berbagai aplikasi sebelum keberadaannya JAKI diproduksi oleh Jakarart Smart City yaitu : CRM (Cepat Respon Masyarakat) ini adalah permintaan pengaduan masyarakat kepada pemerintah Berkat sistem respon cepat pelaporan warga yang terintegrasi, inilah salurannya DKI Pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta agar warga segera melapor penganiayaan Yang kedua adalah Qlue yang diluncurkan pada Desember 2014 Dimana program ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengadu, Kerusakan pada institusi dan sebagian pada pemerintah.

Aplikasi JAKI memiliki fitur seperti: Jakwarta, Jakrespon, Jakpangan, Jakambulans, Jaksiaga, Jakwif, Jakpantau, Jakpenda, JakISPU, Jakemisi,

Jakpeta, Jaksurvey, Trace, Reporter. Semua fitur. Masyarakat DKI Jakarta selalu menggunakan aplikasi JAKI mencari informasi yang ingin diketahui oleh masyarakat DKI. Dalam aplikasi JAKI memiliki fungsi yang disebut Jaklapor, Jakvidio, dan Jakrespon. ketiga sifat ini yang digunakan masyarakat untuk mengetahui kondisi lingkungan kepada pemerintah melalui JAKI.

Keunggulan aplikasi JAKI adalah masyarakat dapat berpartisipasi dalam memberikan laporan perkembangan dan permasalahan di DKI Jakarta, seperti banjir di sebagian Jakarta, kemacetan lalu lintas, jalan rusak, kebakaran, dll. Selain sebagai integrator, JAKI dikembangkan untuk menyampaikan berita dan informasi resmi langsung kepada masyarakat. Di dalam aplikasi JAKI sendiri terdapat organisasi perangkat daerah (OPD) dan perusahaan daerah (BUMD) yang memiliki profil. khusus untuk membantu masyarakat agar tidak dibingungkan dengan berita bohong, karena Pemprov DKI Jakarta memiliki informasi resmi dan terpercaya.

Aplikasi JAKI ini tidak hanya dikembangkan untuk meningkatkan layanan bagi masyarakat, JAKI juga merupakan salah satu bentuk pembangunan kota pintar jakarta (kota pintar). Pada dasarnya, kota pintar lebih masuk akal memaksimalkan layanan publik dan pembayaran keputusan yang terinformasi sehingga lebih banyak kebijakan diberikan mengesankan dan efektif. Bervariasi sesuai dengan nama fungsi aplikasi berbagai laporan dan berbagai informasi tentang DKI Jakarta dapat ditemukan di aplikasi JAKI. Setiap laporan yang disampaikan akan cukup fitur kerahasiaan terjamin menyembunyikan laporan secara berurutan laporan yang diberikan tidak dapat dilihat oleh pengguna aplikasi JAKI lainnya dan laporan dilacak di organisasi perangkat Daerah (OPD).

Terdapat berbagai katagori laporan yang masuk dari masyarakat, Masalah yang paling banyak dilaporkan masyarakat yaitu: sampah yang dimana-mana, jalan rusak, lampu jalan mati, serana taman rusak, parkir liar dan lainnya. Bisa dilihat dari data di bawah laporan yang masuk mencapai 19.049 laporan pada bulan Januari 2023

Tabel 1.1
Ringkasan Laporan Data JAKI untuk wilayah : Kota Jakarta Timur
Persentase Status Laporan Pada Bulan Juli 2023

No.	Nama Kecamatan	Jumlah %
1	Menunggu	0
2	TI Ditolak	0
3	Menunggu Validasi	3 (0,1%)
4	Disposisi Unit	4 (0,1%)
5	Disposisi	14(0,3%)
6	Disproses	16(0,4%)
7	EWS	194(4,9%)
8	Selesai	3,779(94,1%)

Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor per Kanal Pada bulan Juli 2023

kanal	Jumlah laporan	Jumlah pelapor
JAKI	404	274

Ringkasan Laporan Data JAKI untuk wilayah : Kota Jakarta Timur
Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor Berdasarkan Kelurahan Geotagging Pada
Bulan Juli 2023

SKPD	Jumlah Laporan	Jumlah Laporan selesai	% Jumlah	Rata2 waktu Penyelesaian	Rata2 Waktu Penyelesaian	Rata2 Waktu Penyelesaian

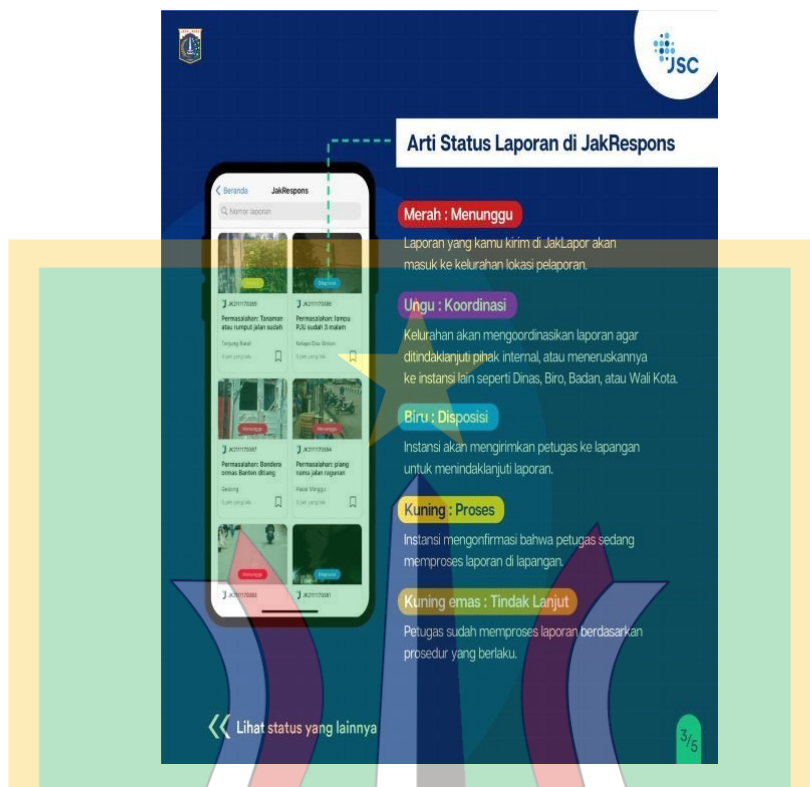
			Laporan Selesai	Laporan (Jam)	Laporan (Jam)	Laporan (Jam)
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA ADM JAKARTA TIMUR	15.611	2.310	15.518	99,40%	247,35	6,21
SUDIN PERHUBUNGAN JAKARTA TIMUR	9.339	3.604	9.232	98,85%	159,79	6,78
SUDIN PERTAMANAN DAN HUTAN KOTA JAKARTA TIMUR	8.806	2.662	8.779	99,24%	166,1	6,92
SUDIN BINA MARGA KOTA JAKARTA TIMUR	7.936	2.571	7.876	99,24%	82	3,48
SUDIN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA ADM JAKARTA TIMUR	3.433	422	3.402	99,10%	933,92	38,94
SUDIN SUMBER DAYA AIR JAKARTA TIMUR	119	102	104	87,39%	5,24	124,09
SUDIN CIPTA KARYA TATA RUANG DAN PERTAHANAN JAKARTA TIMUR	116	41	94	81,03%	6,52	154,84
PT TRANSFORTASI JAKARTA	52	29	44	84,62%	2,86	66,09
UNIT PENGELOLA SISTEM PENGENDALIAN LALU LINTAS	45	29	44	97,78%	2,43	57,05
KELURAHAN KLENDER	45	12	44	97,78%	2,25	55,55

Sumber : Jakarta Smart City (diolah peneliti 2023)

Berikut adalah laporan yang masuk kedalam wilayah kota jakarta timur, wilayah ini terdapat 10 kecamatan dan 65 kelurahan. Jenis laporan yang masuk kedalam kelurahan Jakarta Timur yaitu: jaringan listrik, sampah, penanganan banjir, kebakaran, gangguan ketentraman dan ketertiban dan lainnya.

Gambar 1.1

Situs laporan Pada Jakrespon



Sumber : Jakarta Smart City (diolah peneliti 2023)

Aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah masih ini memiliki kendala bagi masyarakat yang ingin memberikan laporan dalam fitur Jaklapor kendala yang sering terjadi dalam JAKI dengan fitur Jaklapor yaitu : masih bingungnya masyarakat dalam penulisan laporan seperti apa, format laporan dimana, bagaimana cara memberikan laporan di dalam fitur Jaklapor dan permasalahan yang baru terjadi baru-baru ini adalah dengan bocornya data masyarakat yang memberikan laporan ke publik. Serta pelayanan Jak *respons* dalam penanganannya yang masih lambat banyaknya masyarakat yang harus menunggu laporannya untuk ditindak lanjuti atau di proses untuk di kerjakan, Ini semua bisa dilihat dari masih sedikitnya masyarakat DKI Jakarta untuk menggunakan

apliaksi tersebut sebagai pelaporan kepada pemerintah DKI Jakarta dengan 10,6 juta penduduk di DKI Jakarta Pengguna aplikasi JAKI ini masih sangat minim hanya mencapai 1jt+ warga DKI yang menggunakan aplikasi JAKI.

Menggunakan aplikasi JAKI perlu mengatasi dampaknya terhadap penduduk di lingkungan mereka. Hal yang menakutkan dengan perkembangan teknologi yang semakin kompleks membawa dampak negatif. Jadi benarkah aplikasi JAKI membantu masyarakat dan berdampak positif bagi partisipasi masyarakat atau sebaliknya.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis ingin mengkaji lebih jauh keterlibatan masyarakat dalam penyediaan informasi digital kepada masyarakat dan aplikasi JAKI sebagai tempat pengaduan atau laporan masyarakat serta mendukung operasional tindakan pemerintah DKI Jakarta untuk mewujudkan smart city Oleh karena itu diambil judul penelitian ini: Masyarakat Jakarta Timur Berpartisipasi dalam Pelaksanaan Layanan JAK - Respons Provinsi DKI Jakarta 2023.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana partisipasi masyarakat kota jakarta timur melalui aplikasi jaki dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik dari Layanan Jak - Respons Provinsi DKI Jakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sejalan dengan cara masalah tersebut di atas, yaitu:

Cari tahu bagaimana partisipasi masyarakat di kota Jakarta Timur dalam meningkatkan layanan e-government dari layanan jak *Respons* sebagai sarana menginformasikan permasalahan yang ada di DKI Jakarta

1.4 Manfaat penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dapat digunakan sebagai referensi untuk kepentingan sebagai berikut:

secara akademis

Kajian ini akan menambah pengetahuan pada pembahasan tentang pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai dokumen informasi bagi publik dan sebagai referensi bagi penulis dan pihak lain yang berkepentingan untuk membahas topik serupa.

Secara praktis

Kajian ini dapat memberikan kritik dan saran kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pengembangan aplikasi Jaki kedepannya pada fungsi JAKI - Feedback dan juga dapat dijadikan sebagai masukan bagi JSC untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi JAKI khususnya di Jakarta Timur.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk Mempermudah Penelitian dan pengembangan pada isian skripsi ini, oleh karenanya dibutuhkan sebuah kerangka penelitian yang tersusun sistematis. Susunan Penelitian Ini Disusun Dari lima bab yang terdiri dari :

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, inti masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian. Pada bab pertama akan diuraikan secara umum isi skripsi agar pembaca dapat lebih mudah memahami isi skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam kajian suatu teori tidak lepas dari proses literature review atau studi sastra, karena praktek teori dapat dicapai dengan studi sastra. Pada bab ini akan dibahas pengertian umum mengenai gagasan pokok pokok bahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode yang digunakan dalam Skripsi ini, meliputi metode penelitian, jenis penelitian, teknik penelitian, pengelolaan data, dan analisis data. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan dan didukung oleh metode penelitian ilmiah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab empat dibahas mengenai Analisa yang mendalam terkait permasalahan/persoalan yang menjadi focus utama penelitian serta dianalisa temuan – temuan yang didapatkan agar bisa menjadi hasil dari penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan utama dari hasil penelitian yang dilakukan. Kemudian akan Dimasukan juga implikasinya yang mana berfungsi

dalam memberikan data temuan yang juga disertai saran. Pada bagian akhir secara sistematis berurutan terdiri dari :

1. Daftar Pustaka
2. Pedoman wawancara
3. Transkrip wawancara
4. Dokumentasi

