



UNIVERSITAS NASIONAL

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENERAPAN LAYANAN JAK – RESPONS
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

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

SYAMSUL BAHRI

193515516103

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

*COMMUNITY PARTICIPATION IN THE IMPLEMENTATION OF JAK – RESPONS JAKARTA
EAST SERVICES*

SKRIPSI

Submitted one of the conditions for obtaining

Bachelor's degree in public administration (S.AP)

SYAMSUL BAHRI

193515516103

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL
SCIENCES PUBLIK ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Syamsul Bahri
NPM : 193515516103
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons
Jakarta Timur
Diajukan Untuk : Memenuhi persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional
Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 23 Agustus 2023
Dosen Pembimbing Ketua Program Studi Administrasi Publik


UNIVERSITAS NASIONAL

Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc., Ph

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syamsul Bahri
NPM : 193515516103
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons
Jakarta Timur

Diajukan Untuk : Memenuhi persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 23 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan



Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc., Ph

Dr. Ena Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Syamsul Bahri

NPM : 193515516103

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons
Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Adminitrasi Publik Fakutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Ttd

Pembimbing I/Penguji I..... Ttd

Pembimbing II/Penguji II..... Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

22 / 08 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Syamsul Bahri

NPM : 193515516103

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak –
Respons Jakarta Timur

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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 31 Juli 2023



Syamsul Bahri

nyataan

ABSTRAK

Nama : Syamsul Bahri

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak –
Respons Jakarta Timur

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons Jakarta Timur dilihat dari keterlibatan masyarakat, sebagai media komunikasi masyarakat dan pemerintah dan tanggung jawab terhadap program yang dijalankan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan yang berjumlah 12 orang yang mana terdiri dari Asisten Manajer Operasional Produk Dan Layanan, manajemen produk dan layanan, Pengembangan produk dan layanan, Masyarakat Jakarta timur. Sumber data yang Digunakan adalah data primer yang mana diperoleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data-data yang sudah ada pada Jakarta Smart City dan dokumen –dokumen yang mana berkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti menunjukkan bahwa Partisipasi Masyarakat kota Jakarta timur Melalui Penerapan Aplikasi JAKI Pada Fitur Jak- Respons dikatakan belum maksimal. Jakarta Smart City dan pemerintah masih mempunyai hambatan dalam pelaksanaannya. Pada indikator keterlibatan masyarakat masih banyak masyarakat yang belum tahu JAKI sebagai media pengaduan kepada pemerintah di lingkungan pendalaman Jakarta timur . kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah juga membuat banyak dari masyarakat masih belum mengetahui JAKI yang mana ini menyebabkan kurang aktifnya masyarakat dalam memberikan pengaduan dengan melalui Jaklapor di aplikasi JAKI.

Kata Kunci : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons Jakarta Timur

Referensi : 5 Buku, 7 jurnal, 2 Regulasi Dosen

Pembimbing : Dr.Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc.,Ph

ABSTRACT

Name : Syamsul Bahri

Study Program : *Public Administration*

Skripsi Title : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons Jakarta Timur

This study aims to determine Community Participation in the Implementation of Jak Services – East Jakarta Response. seen from the involvement of the community, as a medium of communication between the community and the government and responsibility for the programs being implemented. The research method used is descriptive qualitative. There were 12 informants consisting of Product and Service Operations Assistant Manager, product and service management, product and service development, East Jakarta Community. The data source used is primary data which was obtained directly from informants while secondary data comes from data that already exists in Jakarta Smart City and documents which are related to the problem to be examined by researchers showing that East Jakarta City Community Participation Through the Implementation of the JAKI Application on the Jak-Response Feature is said to be not optimal. Jakarta Smart City and the government still have obstacles in its implementation. On the indicator of community involvement, there are still many people who do not know about JAKI as a media for complaints to the government in the interior of East Jakarta. the lack of socialization carried out by the government also means that many people still do not know about JAKI, which causes the community to be less active in submitting complaints through Jaklapor in the JAKI application.

Keywords: Community Participation in the Implementation of Jak Services – East Jakarta Response

Referance : 5 books, 7 Journal, 2 Regulation

Mentor : Dr.Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc.,Ph

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui seberapa besar masyarakat berpartisipasi dalam proses pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah dengan melalui media sosial di DKI Jakarta.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan juga bimbingan dari pihak, darimasa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

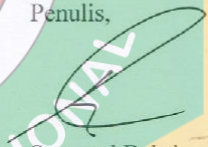
1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku wakil dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Dr.Marry Ismowati, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, UniversitasNasional.
6. Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc.,Ph selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan Skripsi. Semoga Allah selalu memberikan kebaikan untuk Ibu dan keluarga.
7. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku seretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UniversitasNasional.
8. Achmad Bustomi selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Terima Kasih telah banyak membantu dalam hal pembuatan skripsi melalui surat menyurat dan informasi.

9. Seluruh dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, Pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
10. Staff Jakarta Smart City, Staff dan Masyarakat kota Jakarta timur yang membantu peneliti dalam memberikan informasi dari penelitian yang diteliti.
11. Kedua orang tua peneliti, Nini Suhermi Dan Ayah Kartono yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, arahan dan selalau mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan. Dan kakaku tersayang suci Maudyah yang telah memberikan semangat kepada penulis. Semoga kelak peneliti dapat membahagiakan serta membuat kedua orang tua bangga.
12. Sahabat dan saudara tercinta Dony, Laeli dan Bilqis yang menemani dan membantu penulis dikala suka dan duka. Terima kasih atas dukungannya. Semoga Kita selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagi kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tidak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untu kita semua. Aamiin.

Jakarta, 27 Juli 2023

Penulis,


Syamsul Bahri

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan penelitian	22
1.4 Manfaat penelitian	22
1.5 Sistematika penelitian	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Kerangka Konsep.....	29
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	29
2.2.1.2 Indikator Pelayanan Publik	30
2.2.2 Definisi Partisipasi	32
2.2.2.2 Manfaat Partisipasi	32
2.2.2.3 Ragam dan jenis partisipasi masyarakat	33
2.2.3 E- Government	35
2.2.3.1 Pengertian dan Pentingnya E - Government.....	36
2.2.3.2 Kategori E - Government	36
2.2.3.3 Tujuan E - Government	37
2.2.3.4 Manfaat E - Government	38
2.2.4 Jakarta Smart City	39
2.2.4.1 Latar Belakang Jakarta Smart City	39
2.2.4.2 Aplikasi Pendukung Jakarta Smart City	41
2.2.5 JAKI (Jakarta kini)	42
2.2.5.1 Definisi Program Jaki.....	42

2.2.5.2 Fitur - Fitur Jaki.....	43
2.2.5.3 Tata Cara Jaki	46
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Penentuan Informan	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data	54
3.4 Teknik Pengolahan data dan analisis data	54
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	56
BAB IV.....	57
Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.1 Objek Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Jakarta Smart City	57
4.1.2 Visi dan Misi Jakarta Smart City	58
4.1.3 Fokus Unit	61
4.1.4 Struktur Organisasi Jakarta Smart City	63
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi di Jakarta Smart City	64
4.1.6 Jakarta Kini (JAKI)	65
4.1.7 Pelayanan Jak Respons.....	67
4.2.2 Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons Jakarta Timur.....	68
4.2.3 Pembahasan	69
4.3.2 Keterlibatan Masyarakat	69
4.3.3 Sebagai Media Komunikasi Masyarakat dan Pemerintah	86
4.3.4 Tanggung Jawab	86
4.3.5 Keterkaitan Penelitian Terdahulu	89
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
Daftar Pustaka.....	94
DAFTAR TABEL	

Tabel 1.1 Ringkasan Laporan CRM Untuk Wilayah Kota Jakarta Timur.....	18
Tabel 1.2 Ringkasan Laporan Data JAKI untuk wilayah : Kota Jakarta Timur Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor Berdasarkan Kelurahan Geotagging Pada Bulan Juli 2023.....	19
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Penentuan Informan	53
Tabel 4.1 Partisipasi Masyarakat Studi Jakarta Timur Dalam Memberikan laporan melalui <i>Jak Respons</i> pada bulan juli 2023	8
Tabel 4.2 Kondisi Laporan Kota Jakarta Timur Bulan Juli 2023	85
Tabel 4.3 Partisipasi Masyarakat dalam penerapan layanan <i>Jak Respons</i> di kelurahan Jakarta timur.....	8
Tabel 4.4 Kesimpulan Dari Wawancara Informan Jumlah pelapor terbanyak dan jumlah pelapor selesasi terhadap penanganan pelayanan <i>Jak Respons</i> 2023.....	8
Daftar Gambar	
Gambar 1.1 Situs Laporan Pada <i>Jak Respons</i>	20
Gambar 2.1 Aplikasi Jaki	46
Gambar 2.2 Tampilan <i>Privat</i> dan <i>publik</i>	47
Gambar 2.3 Tampilan Kamera	48
Gambar 2.4 Kategori Laporan	49
Gambar 2.5 Tampilan Laporan	50
Gambar 2.6 Gambar Kerangka Pemikiran	57
Gambar 4.1 Fokus Unit Jakarta <i>Smart City</i>	62
Gambar 4.2 Sruktur Organisasi Jakarta <i>Smart City</i>	63