



UNIVERSITAS NASIONAL

**IMPLEMENTASI FITUR JAKLAPOR PADA APLIKASI JAKARTA KINI
(JAKI) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGADUAN
BERBASIS DIGITAL DI KECAMATAN TANAH ABANG**

SKRIPSI

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

ANISA HIJRIATIN ASARI

213515516108

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FEBRUARI, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**IMPLEMENTATION OF JAKLAPOR FEATURES IN THE JAKARTA
KINI (JAKI) APPLICATION IN IMPROVING DIGITAL-BASED
COMPLAINT SERVICES IN TANAH ABANG DISTRICT**

THESIS

Submitted as one of the conditions to obtaining Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP.)

ANISA HIJRIATIN ASARI

213515516108

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

FEBRUARY, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anisa Hijriatin Asari
NPM : 213515516108
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi :
Judul Skripsi : Implementasi Fitur Jaklapor Pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital Di Kecamatan Tanah Abang
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 7 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anisa Hijriatin Asari
NPM : 213515516108
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, Maret 2025

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermajvati Chotim., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : **Anisa Hijriatin Asari**
NPM : **213515516108**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Judul Skripsi : **Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : **Angga Sulaiman, S.IP., M.AP**
Penguji 1 : **Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si**
Penguji 2 : **Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si**



Ditetapkan di : **Jakarta**
Tanggal : **25 Februari 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Hijriatin Asari
NPM : 213515516108
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis 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 tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Anisa Hijriatin Asari

ABSTRAK

Nama : Anisa Hijriatin Asari
NPM : 213515516108
Judul : Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)
Dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di
Kecamatan Tanah Abang
Pembimbing : Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

Fitur Jaklapor yang berada pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai jenis pengaduan dan laporan terkait pelayanan publik, serta permasalahan yang dihadapi di lingkungan sekitar mereka. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta kini (JAKI) dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang. Penelitian ini menggunakan Teori George C. Edwards III tentang Implementasi Kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang menggunakan indikator Implementasi kebijakan menurut George C, Edward III dapat disimpulkan bahwa Implementasi terkait Kebijakan Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang dilihat dari indikator Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi terbilang cukup baik. Namun, terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, seperti sosialisasi yang belum merata kepada masyarakat, keterbatasan fasilitas fitur yang masih kurang optimal dan menyulitkan pengguna, serta laporan masyarakat yang tidak mendapatkan tindak lanjut.

Kunci : Implementasi, JAKI, Jaklapor, Pelayanan, Digital, Kecamatan Tanah
Abang

ABSTRACT

Name : Anisa Hijriatin Asari
NPM : 213515516108
Title : Implementation of the Jaklapor Feature on the Jakarta Kini (JAKI)
Application In improving Digital-Based Complaint Services in
Tanah Abang District
Supervisor : Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

The Jaklapor feature on the Jakarta Kini (JAKI) Application makes it easy for the public to submit various types of complaints and reports related to public services, as well as problems faced in their environment. This research method uses a qualitative method in terms of in-depth data disclosure through interviews, observations and document studies. This study aims to determine the implementation process of the Jaklapor Feature on the Jakarta Kini (JAKI) Application in Improving Digital-Based Complaint Services in Tanah Abang District. This study uses George C. Edwards III's Theory on Policy Implementation influenced by four variables, namely: (1) communication, (2) resources, (3) disposition, and (4) bureaucratic structure. This study uses a qualitative method with a case study research type. Based on the results of the study, it shows that in the process of Implementing the Jaklapor Feature on the Jakarta Kini (JAKI) Application which uses the Policy Implementation indicator according to George C, Edward III, it can be concluded that the Implementation related to the Jaklapor Feature Policy on the Jakarta Kini (JAKI) Application in improving Digital-Based Complaint Services in Tanah Abang District, seen from the indicators of Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure, is quite good. However, there are several obstacles that need to be considered and improved, such as uneven socialization to the community, limited feature facilities that are still less than optimal and make it difficult for users, and public reports that do not get follow-up.

Key : Implementation, JAKI, Jaklapor, Service, Digital, Tanah Abang District

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang”. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam hal pengungkapan, penyajian, pemilihan kata, dan pembahasan materi dalam proposal skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti dengan rendah hati mengharapkan saran, kritik, dan masukan dari semua pihak untuk memperbaiki proposal skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penyelesaian proposal skripsi ini tidak akan mungkin tercapai tanpa dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama proses penyusunannya. Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
- 2) Ibu Dr. Emawati Chotim M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
- 3) Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S. I. P., M. Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
- 4) Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama, dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
- 5) Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan motivasi dan dukungan semangat dalam penyelesaian skripsi ini

- 6) Bapak Khoirul Abror Ad Dluha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
- 7) Bapak Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan, arahan, bimbingan, petunjuk, saran dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini. Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas kesabaran dan ketulusan dalam memberikan masukan serta motivasi sepanjang proses penyusunan skripsi ini hingga mencapai tahap sidang akhir.
- 8) Bapak Aberar Guridno, S. Tr.Pi., M.AP selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan teknis, motivasi untuk terus belajar dan berkembang dalam bidang akademik. Serta meluangkan waktu dan memberikan dukungan yang berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 9) Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional atas bimbingan, arahan, dan didikan yang diberikan selama perkuliahan berlangsung.
- 10) Skripsi ini penulis dedikasikan kepada orang tua tercinta, Bapak Lili Asari dan Mamah Eti Kusmiatai, yang selalu menjadi sumber semangat bagi penulis. Mereka telah menjadi sumber inspirasi yang tak ternilai bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hidup yang keras. Kasih sayang yang tulus serta dukungan tanpa henti dari mereka telah memberikan kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah maju. Penulis berharap agar kesehatan selalu menyertai mereka, semoga rezeki semakin melimpah, semua urusan dipermudah, serta doa agar mereka dapat hidup lebih lama lagi dalam kebahagiaan.
- 11) Seluruh staf di Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan banyak bantuan kepada saya dalam aspek administrasi.
- 12) Bapak Hamdi, selaku Kepala Manajer Manajemen Produk dan Layanan di Unit Pengelola Jakarta Smart City, yang telah berkenan memberikan izin serta menyediakan data dan informasi berharga terkait penerapan fitur JakLapor di Kecamatan Tanah Abang. Dukungan dan keterbukaannya

sangat membantu dalam memperkaya pemahaman serta kelengkapan penelitian ini.

- 13) Ibu Gita selaku bagian dari tim Unit Pengelola Jakarta Smart City, yang dengan penuh kesediaan telah meluangkan waktu serta memberikan bantuan dalam menyiapkan data dan informasi yang dibutuhkan. Dukungan serta keterbukaannya sangat membantu dalam memperkaya wawasan dan melengkapi proses penelitian ini.
- 14) Ibu Cahya Tinah, selaku Staf Pemerintahan Kecamatan Tanah Abang, yang dengan penuh kebaikan telah memberikan izin dan informasi penting mengenai implementasi fitur JakLapor di Kecamatan Tanah Abang. Kontribusi dan keterbukaannya sangat berarti dalam memperdalam pemahaman serta melengkapi penelitian ini.
- 15) Akmal Fadil Rachmat yang telah memberikan motivasi serta dukungan emosional dalam setiap langkah perjalanan penyusunan skripsi ini, baik melalui kata-kata penyemangat, perhatian yang tulus, maupun kesabaran yang luar biasa di saat saya menghadapi tantangan dan kesulitan.
- 16) Untuk teman-teman penulis, Saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua teman penulis yang telah menemani saya sepanjang perjalanan perkuliahan ini, mulai dari awal hingga tahap penyusunan skripsi, khususnya untuk teman-teman Geng Leslar dan Prinds Star yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terima kasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses tahap penyusunan skripsi ini
- 17) Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses penulisan skripsi ini, meskipun tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Bantuan, dukungan, dan kontribusi yang diberikan sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan-Nya serta membalas segala kebaikan yang telah Bapak, Ibu, dan Saudara sekalian berikan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak aspek yang perlu diperbaiki dan disempurnakan. Oleh karena itu,

penulis sangat mengharapkan adanya kritik serta saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak. Harapan penulis adalah agar masukan-masukan tersebut dapat membantu meningkatkan kualitas skripsi ini. Penulis juga berharap agar hasil karya ini tidak hanya bermanfaat bagi peneliti lain yang memiliki minat serupa, tetapi juga dapat memberikan kontribusi positif bagi para pembaca secara umum. Dengan demikian, penulis berkeinginan agar skripsi ini dapat menjadi referensi yang berguna dan memberikan wawasan baru bagi siapa saja yang membacanya



Jakarta, 7 Februari 2025

Penulis,

Anisa Hijriatin Asari

DARTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DARTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TUNJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep Teori.....	17
2.2.1 Implementasi Kebijakan.....	17
2.2.2 Aplikasi JAKI.....	23
2.2.3 Fitur Jaklapor.....	26
2.2.4 Pelayanan Publik.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Sasaran Informen.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.5 Lokasi Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	38

4.1.1	Gambaran Umum Kantor Kecamatan Tanah Abang.....	38
4.1.2	Visi dan Misi Kecamatan Tanah Abang	39
4.1.3	Struktur Organisasi Kecamatan Tanah Abang	40
4.1.4	Tugas dan Fungsi Kecamatan Tanah Abang.....	40
4.1.5	Fitur Jaklapor Pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)	42
4.1.6	Tata Cara menggunakan Fitur Jaklapor	44
4.1.7	Jumlah Pengguna Aplikasi JAKI.....	47
4.1.8	Target Pengguna Fitur Jaklapor pada Aplikasi JAKI.....	49
4.2	Proses Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Kecamatan Tanah Abang	49
1.	Komunikasi	50
2.	Sumber Daya.....	63
3.	Disposisi.....	76
4.	Struktur Birokrasi.....	81
BAB V PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN		96
	Lampiran I Daftar Pedoman Wawancara	96
	Lampiran II Transkrip Wawancara	100
DOKUMENTASI		118
LAMPIRAN SURAT.....		122
HASIL TURNITIN		124
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Jakarta Pusat.....	7
Gambar 1. 2 Laporan Warga Melalui Fitur Jaklapor	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3. 1 Informen Penelitian	32
Gambar 4. 1 Foto Dokumentasi Gedung Kecamatan Tanah Abang.....	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Tanah Abang	40
Gambar 4. 3 Halaman Beranda Aplikasi JAKI.....	44
Gambar 4. 4 Jenis Laporan	45
Gambar 4. 5 Foto Permasalahan	45
Gambar 4. 6 Kategori Laporan	46
Gambar 4. 7 Deskripsi Laporan	46
Gambar 4. 8 Status Laporan	47
Gambar 4. 9 Jumlah Pengguna JAKI.....	47
Gambar 4. 10 JSC sosialisasi ke Sekolah, Kampus, dan Kelurahan	55
Gambar 4. 11 Gambar Event Strategis JSC	65
Gambar 4. 12 Dasbor Data Bulanan Cepat Respon Masyarakat	70
Gambar 4. 13 Alur TL Pengaduan Berbasis Lokasi (geo tagging)	75
Gambar 4. 14 SOP Permohonan Pembuatan Akun CRM	83
Gambar 4. 15 SOP Koordinasi Laporan.....	83
Gambar 4. 16 SOP Ticketing Salah Koordinasi dan Pindah Kelurahan.....	84
Gambar 4. 17 Sop Validasi Pengaduan Masyarakat Pada Fitur Ticketing Laporan Tidak Ditemukan dan Laporan Tidak Jelas	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kanal Laporan Tertinggi	4
Tabel 1. 2 Top 10 Kategori Laporan Kecamatan Tanah Abang	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17

