

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Fitur Jaklapor Pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital sebagai berikut:

1. Komunikasi

Adapun indikator-indikator yang ada dalam komunikasi, yaitu:

- a. Pada indikator transmisi, pelaksanaan kebijakan Pelayanan Pengaduan melalui Fitur Jaklapor pada Aplikasi JAKI dalam pemberian informasi dari pelaksana kebijakan sudah dilakukan berupa pertemuan tatap muka di tingkat kelurahan dan kecamatan untuk memberikan pemahaman serta bimbingan teknis dalam bentuk simulasi untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam. Jakarta Smart City juga secara aktif melakukan sosialisasi di berbagai lokasi, seperti kampus, sekolah, kantor kelurahan, serta hingga tingkat RT/RW, guna menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Tak hanya itu, pihak dari berbagai institusi, termasuk sekolah, instansi pemerintah, badan, serta lembaga lainnya, juga kerap melakukan kunjungan langsung ke kantor terkait untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai fitur ini.
- b. Pada indikator kejelasan, pelaksanaan layanan pengaduan berbasis digital melalui fitur JakLapor dalam aplikasi JAKI masih belum optimal dalam hal penyampaian informasi. Hal ini disebabkan oleh sosialisasi yang belum merata, sehingga masih ada masyarakat yang belum

memperoleh pemahaman yang jelas mengenai cara penggunaan fitur JakLapor.

- c. Pada indikator konsisten, pelaksanaan fitur Jaklapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelaporan pengaduan berbasis digital di Kecamatan Tanah Abang, Penyampaian informasi yang disampaikan sudah adanya kekonsistenan dalam penyampaian informasi, yang dimana karena kebijakan yang diterapkan memiliki kesinambungan dalam pelaksanaan, tidak mengalami perubahan yang membingungkan, serta diterapkan secara seragam di seluruh tingkatan pelaksana.

2. Sumber Daya

Adapun indikator-indikator yang ada, sebagai berikut:

- a. Pada indikator Sumber Daya Manusia (staff), Pelaksanaan layanan pengaduan melalui fitur JakLapor dalam aplikasi JAKI telah memiliki pembagian tugas yang jelas, mulai dari pelaksana hingga perangkat daerah yang bertanggung jawab. Setiap pihak yang terlibat diwajibkan untuk memiliki kesiapan yang optimal, baik dalam hal kualifikasi dan kompetensi, maupun pemahaman yang komprehensif terhadap kebijakan yang berlaku.
- b. Pada indikator Sumber Daya Anggaran, dalam implementasi fitur Jaklapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital sudah terpenuhi dengan baik. Meskipun tidak terdapat anggaran khusus di Kecamatan Tanah Abang untuk mengelola Pelayanan Pengaduan melalui Fitur jaklapor, sehingga

tetap diperlukan alokasi sumber daya anggaran yang memadai untuk mendukung implementasi layanan pengaduan digital melalui fitur JakLapor, sehingga dapat berjalan secara lebih efektif dan optimal.

- c. Pada indikator Fasilitas, dalam implementasi Fitur Jaklapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan pengaduan berbasis digital. Belum terpenuhi dengan baik. Karena masih terdapat

kekurangan dalam fasilitas aplikasi JAKI, salah satunya yaitu ketiadaan notifikasi yang memberi tahu pengguna tentang status laporan yang masuk hingga proses tindak lanjutnya, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam memperoleh informasi dan mengurangi efektivitas komunikasi antara pengguna dan pihak terkait. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fitur notifikasi agar pengguna dapat memperoleh pembaruan secara real-time terkait perkembangan laporan mereka.

- d. Pada indikator Sumber Daya Kewenangan, kewenangan para petugas dalam pelaksanaan tersebut sudah berjalan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya dalam menindaklanjuti serta berkoordinasi dengan instansi terkait, yang dimana sudah tercantum pada Surat Keputusan Sekretaris Daerah No. 99 Tahun 2022, yang merupakan perubahan atas SK Sekda No. 22 Tahun 2020 tentang pedoman tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM

3. Disposisi

Dalam implementasi pelayanan pengaduan berbasis digital melalui fitur Jaklapor pada aplikasi Jakarta Kini pada Unit Pengelola Jakarta Smart City

dan Kecamatan Tanah Abang cukup baik. Pelaksanaan kebijakan dalam hal ini selalu siap dan bertanggung jawab untuk melaksanakan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital melalui fitur Jaklapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sesuai dengan harapan dan petunjuk yang diberikan oleh pihak pusat. Pelaksana kegiatan diharapkan untuk membangun kolaborasi yang harmonis antar lembaga yang terlibat, karena keberhasilan sistem yang ada bergantung pada kelancaran dan kesesuaian dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, adanya target kinerja dan indikator penilaian kerja berperan sebagai motivasi bagi petugas untuk menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif dan optimal.

4. Struktur Birokrasi

Pada Implementasi Fitur Jaklapor pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) telah tersusun prosedur-prosedur fundamental dalam pelaksanaannya. Prosedur-prosedur dasar kerja atau Standar Operating Procedure (SOP) ini tercantum pada Surat Keputusan Sekretaris Daerah (SK Sekda) Nomor 99 Tahun 2022 merupakan revisi dari SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 yang mengatur Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kecamatan Tanah Abang diperlukan perbaikan dalam hal komunikasi, khususnya dalam sosialisasi ke masyarakat, agar informasi mengenai fitur JakLapor dapat tersebar lebih luas dan dipahami dengan baik. Upaya ini

dapat dilakukan melalui peningkatan frekuensi sosialisasi, pemanfaatan berbagai media informasi, serta kolaborasi dengan tokoh masyarakat dan pengurus RT/RW guna memastikan seluruh warga mendapatkan pemahaman yang jelas terkait penggunaan dan manfaat fitur tersebut.

2. Perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut pada aplikasi JAKI, khususnya pada fitur JakLapor, dengan menambahkan notifikasi laporan masuk pada sistem perangkat daerah agar setiap laporan dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, diperlukan panduan penggunaan yang lebih informatif dan mudah diakses, sehingga pengguna dapat memahami prosedur pelaporan dengan baik sebelum mengajukan laporan

