

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa dekade terakhir, pemanfaatan teknologi digital telah menjadi faktor kunci dalam perubahan tata kelola pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk melakukan peralihan dari sistem kerja yang bersifat manual menuju sistem digital yang lebih terintegrasi, dengan tujuan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi, serta akuntabilitas pelayanan publik. Digitalisasi pemerintahan tidak hanya dimaknai sebagai penyediaan layanan melalui media daring, tetapi juga sebagai proses pembaruan menyeluruh terhadap cara pemerintah mengelola data, merumuskan kebijakan, dan membangun hubungan yang lebih interaktif dengan masyarakat. Melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah berupaya menghadirkan layanan publik yang lebih mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berkeadilan (Santoso Puji Ahmad, 2025).

Di Indonesia, konsep digitalisasi pemerintahan semakin dikuatkan melalui kebijakan nasional seperti *Masterplan e-Government* serta penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (AMH Marasabessy et al., 2025). Pemerintah pusat dan pemerintah daerah terus mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan publik berbasis teknologi sebagai wujud komitmen terhadap digitalisasi pemerintahan. Transformasi ini diarahkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, memperpendek jarak antara pemerintah dan warga, serta memastikan pelayanan publik berjalan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Keberhasilan digitalisasi pemerintahan salah satunya dapat dinilai dari kemampuan pemerintah dalam menyediakan informasi publik yang terbuka dan transparan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Pemerintah RI, 2008).

Transparansi berfungsi sebagai prinsip fundamental yang memberi ruang bagi masyarakat untuk mengetahui, mengawasi, dan menilai kinerja pemerintah, sekaligus mendorong keterlibatan publik yang lebih aktif dalam penyelenggaraan

pemerintahan. Dalam konteks ini, berbagai platform aduan digital seperti LAPOR! dan aplikasi daerah berbasis aduan masyarakat dikembangkan untuk menjembatani komunikasi antara warga dan pemerintah (Kementerian Perindustrian, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital telah menggeser paradigma pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat berlangsung secara dua arah dan real-time, sehingga mempercepat penyampaian informasi serta meningkatkan efektivitas dalam pengambilan keputusan. Perubahan ini juga berdampak pada dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, karena komunikasi tidak lagi bersifat satu arah, melainkan bersifat interaktif dan partisipatif (Rozali Ilham & Abdhel Hasbi Skd, 2025).

Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara normatif telah diatur dalam Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa peran publik mencakup seluruh tahapan pelayanan, mulai dari perumusan standar pelayanan hingga proses penilaian dan pemberian apresiasi (UU RI, 2009). Ketentuan ini menempatkan masyarakat sebagai aktor penting yang memiliki peran strategis dalam keseluruhan siklus pelayanan publik, bukan sekadar sebagai penerima layanan semata. Melalui forum publik, diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*), maupun mekanisme konsultasi daring, pemerintah dapat menggali informasi yang relevan dan memperkuat kebijakan yang berbasis kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi interaktif berperan sebagai jembatan yang menghubungkan aspirasi publik dengan kebijakan pemerintah.

Keberhasilan pelayanan publik di era digitalisasi sangat bergantung pada efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah perlu merancang dan mengelola sistem komunikasi yang terbuka, partisipatif, dan menjamin keterlibatan seluruh kelompok masyarakat agar publik dapat berperan secara aktif dalam proses pelayanan. Melalui pemanfaatan pendekatan ilmu komunikasi serta penerapan model komunikasi yang interaktif, pelayanan publik

berbasis digital diharapkan mampu mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang responsif terhadap aspirasi warga, adaptif terhadap dinamika sosial, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat (Amirullah Bandu, 2024).

Gambar 1. 1 Data Penduduk DKI Jakarta 2025

Kabupaten/Kota Regency/Municipality	Penduduk Population		
	2020 ¹	2024 ²	2025 ²
(1)	(2)	(3)	(4)
Kepulauan Seribu	27.749	28.809	29.088
Jakarta Selatan	2.226.812	2.230.653	2.219.225
Jakarta Timur	3.037.139	3.086.010	3.085.058
Jakarta Pusat	1.056.896	1.044.297	1.038.396
Jakarta Barat	2.434.511	2.479.571	2.487.199
Jakarta Utara	1.778.981	1.815.606	1.819.009
DKI Jakarta	10.562.088	10.684.946	10.677.975

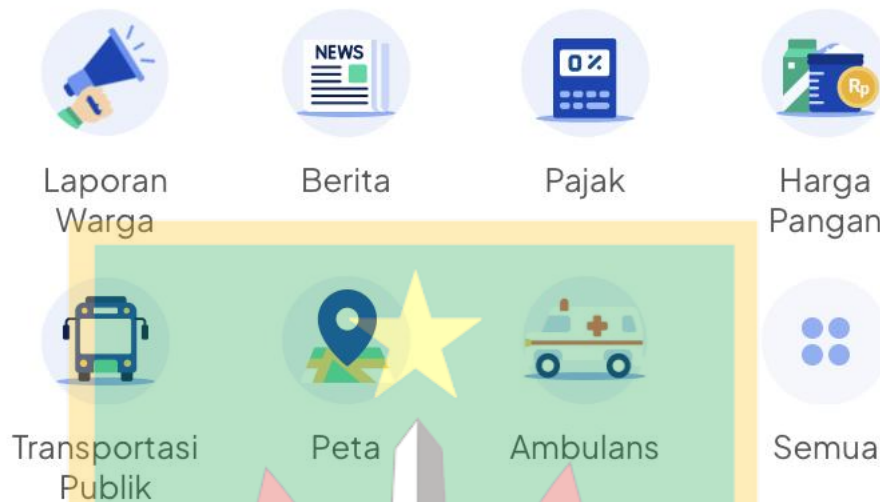
Sumber : bps.go.id

Berdasarkan data proyeksi penduduk DKI Jakarta tahun 2025, jumlah penduduk diperkirakan mencapai 10.677.975 jiwa, terdiri dari 5.360.827 laki-laki dan 5.317.148 perempuan. Angka ini menunjukkan bahwa Jakarta masih menjadi salah satu daerah dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia. Komposisi penduduk yang besar dan dinamis ini mencerminkan tingginya aktivitas sosial, ekonomi, serta mobilitas masyarakat di ibu kota. Dengan populasi yang terus meningkat dari tahun ke tahun, tantangan utama yang dihadapi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah bagaimana menyediakan layanan publik yang cepat, efisien, dan merata bagi seluruh warga (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2025).

Pertumbuhan penduduk yang masif tidak hanya berdampak pada kebutuhan infrastruktur fisik, tetapi juga menuntut peningkatan dalam sistem pelayanan publik berbasis digital. Semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan akses terhadap berbagai layanan pemerintah menuntut adanya inovasi yang mampu mempermudah interaksi antara warga dan pemerintah. Dalam konteks inilah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya menghadirkan solusi melalui transformasi digital pemerintahan. Salah satu inovasi unggulan yang dikembangkan

adalah aplikasi Jakarta Kini (JAKI), sebuah platform digital terpadu yang berfungsi sebagai *super app* bagi warga Jakarta (Wijaya et al., 2024).

Gambar 1. 2 Fitur Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)



Sumber : Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) 2025

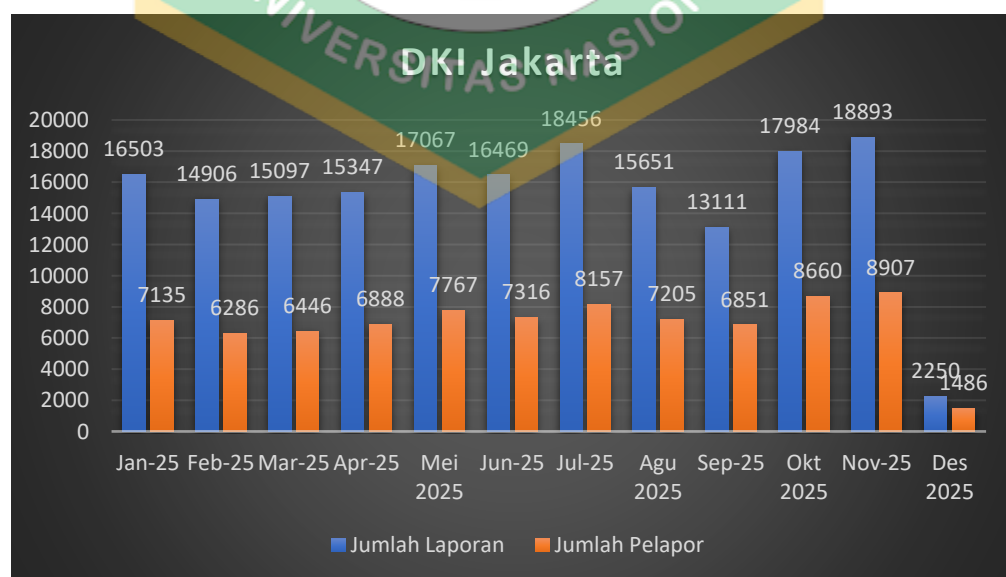
Aplikasi JAKI secara resmi diluncurkan pada 27 September 2019 dalam kegiatan *Town Hall Meeting Jakarta Smart city* di Balai Kota DKI Jakarta. Kehadiran aplikasi ini menandai langkah penting Pemprov DKI Jakarta dalam mewujudkan konsep *Smart city*, yakni kota yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup warganya. Melalui JAKI, berbagai layanan publik disatukan dalam satu platform digital, seperti fitur JakLapor, JakSehat, JakWifi, JakPangan, dan Pantau Banjir, yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi, melaporkan permasalahan, serta berinteraksi langsung dengan pemerintah daerah. Dengan pendekatan *one stop service*, aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah (Hamdi, 2020).

Kemunculan dan pengembangan aplikasi JAKI berlandaskan pada sejumlah payung hukum yang memperkuat legitimasi dan arah kebijakan penerapan *e-government* di DKI Jakarta. Secara nasional, kebijakan ini mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menekankan pentingnya pemerintahan yang efisien, terbuka, dan partisipatif melalui pemanfaatan teknologi

informasi (INPRES, 2003). Di tingkat daerah, dasar hukum pengelolaan dan pengembangan JAKI tercantum dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 230 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 181 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Data dan Informasi Pembangunan di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Jakarta, 2016). Dengan dasar hukum tersebut, JAKI menjadi inovasi strategis dalam memperkuat pelayanan publik berbasis digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat urban (Naomi, 2021).

Salah satu fitur yang menjadi keunggulan dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) adalah JakLapor, sebuah kanal aduan digital yang dirancang untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terhadap berbagai persoalan di lingkungan sekitar. Melalui fitur ini, warga Jakarta dapat dengan mudah melaporkan beragam permasalahan publik seperti kerusakan fasilitas umum, pengelolaan sampah yang kurang optimal, pencemaran lingkungan, hingga pelanggaran terhadap ketertiban umum. Kehadiran JakLapor tidak hanya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan secara cepat dan terintegrasi, tetapi juga menjadi wujud nyata partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan pemerintah. Dengan sistem pelaporan berbasis teknologi, Pemprov DKI Jakarta berupaya menciptakan mekanisme komunikasi yang lebih transparan dan responsif antara pemerintah dan masyarakat (Noerizkia & Herawati, 2025).

Gambar 1. 3 Data Laporan Penduduk DKI Jakarta 2025



Sumber : Data diolah peneliti dari data laporan CRM 2025

Berdasarkan data laporan pada kanal Cepat Respon Masyarakat (CRM) melalui fitur JakLapor di aplikasi JAKI sepanjang tahun 2025 di DKI Jakarta, dapat dilihat bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan publik tergolong cukup tinggi. Secara keseluruhan, jumlah laporan yang masuk melalui sistem CRM mencapai 181.734 laporan selama periode tersebut. Sementara itu, jumlah masyarakat yang berperan sebagai pelapor tercatat sebanyak 83.104 pelapor.

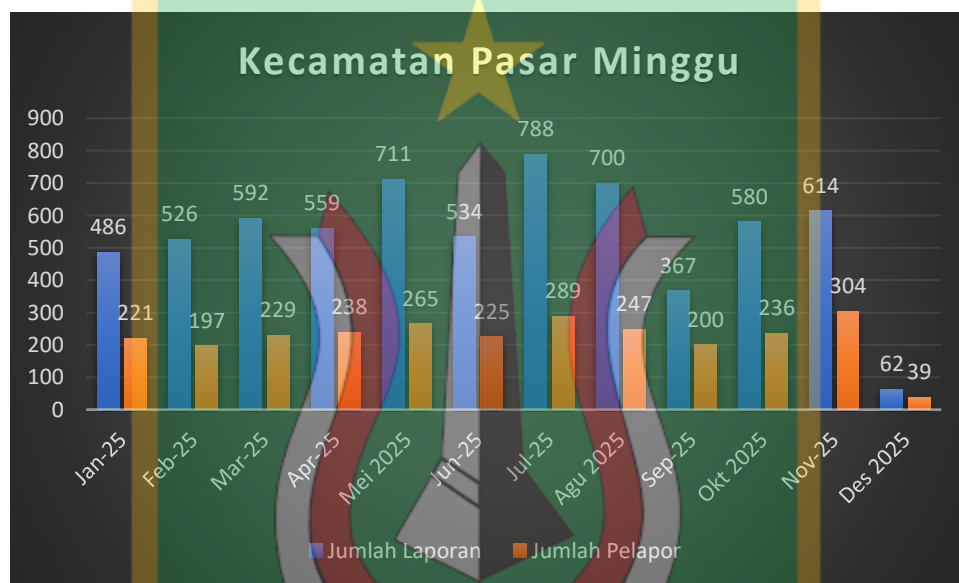
Akumulasi angka tersebut menunjukkan bahwa kanal pengaduan digital yang disediakan pemerintah daerah telah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat sebagai sarana untuk menyampaikan berbagai permasalahan pelayanan publik maupun kondisi lingkungan di wilayahnya. Jumlah laporan yang relatif besar dibandingkan jumlah pelapor juga mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat tidak hanya melaporkan satu permasalahan saja, melainkan dapat menyampaikan beberapa laporan dalam periode waktu yang berbeda.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan berbasis digital, data ini menggambarkan bahwa sistem CRM melalui JakLapor berfungsi sebagai media interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan secara lebih cepat dan terintegrasi. Tingginya jumlah laporan dan pelapor tersebut sekaligus merefleksikan adanya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pelaporan digital yang disediakan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam merespons berbagai permasalahan di ruang publik (Jakarta *Smart city*, 2025).

Pemanfaatan sistem pengaduan publik berbasis digital melalui platform Cepat Respon Masyarakat (CRM) merupakan salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang responsif dan partisipatif. Tingginya jumlah laporan yang masuk mencerminkan dinamika permasalahan pelayanan publik sekaligus tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi. Berdasarkan data CRM tahun 2025, terdapat perbedaan signifikan jumlah laporan antarwilayah di Jakarta Selatan, yang menunjukkan variasi kebutuhan dan tantangan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Di antara kecamatan di Jakarta Selatan, Pasar Minggu tercatat sebagai wilayah dengan jumlah laporan tertinggi, yaitu sebanyak 6.519 laporan yang berasal dari 2.690 pelapor. Tingginya angka tersebut mengindikasikan kuatnya partisipasi masyarakat sekaligus kompleksitas permasalahan pelayanan publik di wilayah Pasar Minggu, yang menuntut pengelolaan pengaduan secara efektif, transparan, dan akuntabel. Kondisi ini menjadikan Pasar Minggu relevan sebagai fokus penelitian untuk mengkaji kinerja dan transparansi penanganan pengaduan publik melalui sistem CRM.

Gambar 1. 4 Data Laporan Penduduk Kecamatan Pasar Minggu 2025



Sumber : Data diolah peneliti dari data laporan CRM 2025

Berdasarkan data laporan pada kanal Cepat Respon Masyarakat (CRM) melalui fitur JakLapor di aplikasi JAKI di wilayah Kecamatan Pasar Minggu selama tahun 2025, tercatat bahwa jumlah laporan yang masuk secara keseluruhan mencapai 6.519 laporan. Sementara itu, jumlah masyarakat yang tercatat sebagai pelapor dalam periode yang sama berjumlah 2.690 pelapor. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa kanal pengaduan yang disediakan melalui sistem CRM telah dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana untuk menyampaikan berbagai laporan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik maupun permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar. Dengan adanya mekanisme pelaporan berbasis aplikasi, masyarakat memiliki akses yang lebih mudah untuk menyampaikan informasi maupun pengaduan kepada pemerintah daerah.

Perbandingan antara jumlah laporan dan jumlah pelapor juga memperlihatkan bahwa dalam satu periode waktu, seorang pelapor dapat menyampaikan lebih dari satu laporan melalui sistem tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan fitur JakLapor tidak hanya dilakukan sekali oleh masyarakat, tetapi dapat digunakan secara berulang ketika terdapat permasalahan lain yang perlu disampaikan.

Secara keseluruhan, data akumulatif tersebut memperlihatkan bahwa kanal CRM melalui JakLapor telah menjadi salah satu media yang digunakan oleh masyarakat di Kecamatan Pasar Minggu untuk menyampaikan laporan secara digital kepada pemerintah daerah. Dengan adanya sistem ini, proses penyampaian laporan dapat dilakukan secara lebih terstruktur karena setiap laporan tercatat dalam sistem dan dapat dipantau perkembangannya melalui aplikasi yang sama (Jakarta *Smart city*, 2025).

Dengan tingginya jumlah laporan yang masuk melalui JAKI, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini menjadi sarana utama masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, dan permintaan layanan publik secara digital. Namun, adanya fluktuasi jumlah laporan bulanan juga menjadi indikator perlunya evaluasi terhadap konsistensi partisipasi masyarakat serta efektivitas tindak lanjut dari laporan yang telah disampaikan. Data tersebut menjadi landasan penting untuk mengkaji lebih dalam mengenai peran aplikasi JAKI dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital.

Meskipun sistem pengaduan digital melalui JakLapor telah membuka ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat, efektivitas layanan tersebut tidak hanya diukur dari banyaknya laporan yang masuk. Aspek penting lainnya adalah seberapa cepat laporan masyarakat direspons serta bagaimana proses penanganannya dapat diketahui secara terbuka oleh publik. Dalam pelayanan publik berbasis digital, kecepatan respons menjadi indikator penting karena masyarakat membutuhkan kepastian mengenai waktu penanganan laporan sejak laporan diterima oleh sistem hingga ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Informasi mengenai status laporan, estimasi waktu penanganan, serta tahapan penyelesaian menjadi bagian dari transparansi yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan pemerintah.

Transparansi dalam sistem pengaduan publik tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir suatu laporan, tetapi juga mencakup keterbukaan informasi mengenai proses penanganannya. Masyarakat perlu mengetahui apakah laporan yang disampaikan sedang diproses, telah ditindaklanjuti, atau telah diselesaikan, serta berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahap penanganan tersebut. Apabila informasi mengenai waktu respons dan perkembangan laporan tidak disampaikan secara jelas, maka masyarakat akan kesulitan menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, kejelasan mengenai estimasi waktu penanganan serta tindak lanjut laporan menjadi aspek penting dalam menilai transparansi layanan pengaduan digital melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI.

Fitur JakLapor dihadirkan sebagai inovasi digital yang mempermudah masyarakat untuk menyampaikan laporan atau keluhan terkait berbagai permasalahan di lingkungan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor atau instansi terkait. Melalui platform ini, masyarakat dapat melaporkan isu seperti kerusakan fasilitas umum, kebersihan lingkungan, hingga pelanggaran ketertiban, serta memantau perkembangan laporan secara daring. Dengan demikian, JakLapor diharapkan dapat menjadi sarana komunikasi yang efektif antara warga dan pemerintah serta memperkuat prinsip transparansi dan partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan berbasis digital (Haekal & Tjenreng, 2025).

Secara ideal, fitur JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dirancang sebagai kanal pengaduan yang terbuka, akuntabel, dan responsif terhadap setiap laporan masyarakat. Melalui sistem ini, diharapkan proses pelaporan, tindak lanjut, hingga penyelesaian aduan dapat diakses secara transparan oleh publik. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal tersebut dengan pelaksanaannya. Sejumlah laporan masyarakat menunjukkan bahwa mekanisme tindak lanjut aduan belum sepenuhnya transparan, di mana terdapat laporan yang tiba-tiba dinyatakan selesai tanpa penjelasan yang memadai atau laporan serupa yang berulang tetapi tidak mengalami perkembangan status yang jelas. Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem pelaporan digital yang seharusnya menjadi sarana keterbukaan publik masih menghadapi kendala dalam penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis transparansi estimasi dari penanganan respon laporan layanan pengaduan melalui fitur JakLapor dalam aplikasi JAKI. Kajian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana prinsip keterbukaan informasi telah diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pengelolaan laporan masyarakat secara digital. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kurangnya transparansi dalam proses tindak lanjut laporan, baik dari aspek sistem aplikasi, koordinasi antarinstansi, maupun mekanisme komunikasi kepada publik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi strategis guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah daerah, khususnya melalui penguatan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pokok masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana transparansi estimasi dari pemerintah dalam merespon serta keterbukaan informasi dari proses hasil penanganan laporan pengaduan fitur JakLapor melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam mewujudkan pelayanan publik yang terbuka di Jakarta Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana keterbukaan informasi dalam layanan pengaduan masyarakat yang tersedia melalui fitur JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI), dan mengetahui proses akhir dari pelaporan seberapa cepat ditangani dan direspon, menelusuri faktor-faktor yang memengaruhi transparansi dalam proses penanganan dan tindak lanjut laporan. Selain itu, penelitian ini diarahkan untuk merumuskan rekomendasi yang bersifat strategis guna memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan, sekaligus meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan digital Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui optimalisasi sistem pelaporan JAKI.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini memberikan beberapa manfaat yang bisa digolongkan menjadi dua bagian yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Ilmu Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi Pemerintahan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik mengenai implementasi e-government dan penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik digital, terutama pada konteks penerapan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dan fitur JakLapor sebagai sarana pengaduan masyarakat berbasis teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang meneliti isu serupa di masa mendatang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya Unit Pengelola Jakarta *Smart city* (JSC) dan instansi terkait, dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem transparansi, memperkuat mekanisme tindak lanjut laporan, serta mengoptimalkan komunikasi publik agar proses penanganan aduan masyarakat menjadi lebih terbuka, responsif, dan terpercaya. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel melalui inovasi digital seperti aplikasi JAKI.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang saling berkaitan satu sama lain, sehingga membentuk suatu alur pemikiran yang logis, sistematis, dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian yang berjudul “Transparansi Layanan Pengaduan Fitur JakLapor melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Studi Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan” adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang penelitian yang menguraikan konteks dan urgensi pengkajian transparansi layanan pengaduan digital melalui fitur JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

Selain itu, disajikan pula perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan, sehingga pembaca memperoleh pemahaman awal mengenai arah dan dasar pemikiran penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan pustaka yang relevan dengan tema penelitian. Di dalamnya dibahas konsep-konsep dasar seperti transparansi publik, e-government, komunikasi publik digital, partisipasi masyarakat, dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Selain itu, disajikan pula hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik, sehingga dapat dijadikan perbandingan atau pijakan konseptual. Bab ini juga mencantumkan kerangka berpikir dan landasan teoritis yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis fenomena transparansi layanan pengaduan fitur JakLapor.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, meliputi desain penelitian, lokasi dan waktu pelaksanaan, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data. Selain itu, dibahas pula aspek keabsahan data dan pertimbangan etika penelitian sebagai bagian penting dalam pelaksanaan penelitian mengenai layanan digital pemerintah.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian beserta analisisnya secara mendalam dan sistematis. Pembahasan disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan yang relevan. Uraian dalam bab ini mencakup gambaran umum lokasi penelitian, pemaparan temuan penelitian, serta analisis terhadap transparansi layanan pengaduan fitur JakLapor.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang diajukan sebagai masukan bagi pihak-pihak terkait. Pada bagian akhir skripsi dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran pendukung, dokumentasi penelitian, dan biodata penulis sebagai bagian penunjang laporan penelitian secara keseluruhan.

