

Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi JAKI dalam Rangka Pelayanan Publik di DKI Jakarta

Muhammad Haekal¹, Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng²

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
mtsp.41.3537@ipdn.ac.id¹, tjenreng@gmail.com²

Submitted: 20th Sept 2024 | **Edited:** 24th Dec 2024 | **Issued:** 01st January 2025

Cited on: Haekal, M., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi JAKI dalam Rangka Pelayanan Publik di DKI Jakarta. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 228-241.

ABSTRACT

This research discusses the functions of government in public service delivery and community empowerment based on Ndraha's theory (2003). The primary functions of government include high-quality public services, while secondary functions focus on community empowerment. Law No. 25 of 2009 regulates public complaint mechanisms as a form of public participation to improve service quality. The Jakarta Kini (JAKI) application, developed by the DKI Jakarta Provincial Government, serves as a smart governance-based platform for managing public complaints. JAKI's results indicate a 97.9% resolution rate, with 89% of complaints submitted through the application. Challenges such as digital literacy and technical issues need to be addressed to ensure JAKI remains effective in achieving transparent, responsive public services based on good governance principles.

Keywords: Public Service, Public Complaints, JAKI Application

PENDAHULUAN

Fungsi Pemerintahan menurut Ndraha (2003) dibagi menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan melalui adanya keterlibatan masyarakat. Mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik, masyarakat dapat terlibat dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu wujud peran tersebut adalah melalui mekanisme pengaduan masyarakat. Pengaduan ini berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, atau masukan terkait pelayanan publik yang

diterima. Dengan adanya pengaduan, penyedia layanan dapat mengetahui kekurangan yang terjadi, baik dalam hal prosedur, sikap pelayanan, maupun kualitas hasil pelayanan. Hal ini memberikan peluang untuk memperbaiki layanan secara berkesinambungan.

Pengaduan masyarakat juga mencerminkan partisipasi aktif warga negara dalam pengelolaan pelayanan publik. Melalui pengaduan, masyarakat tidak hanya menjadi pengguna layanan, tetapi juga menjadi pengawas yang memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan ini menciptakan transparansi dalam hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat. Selain itu, pengaduan memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, sehingga dapat menyusun kebijakan yang lebih responsif dan relevan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 juga mengatur mekanisme pengaduan yang harus dikelola secara profesional oleh penyelenggara pelayanan. Setiap pengaduan yang masuk wajib ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang jelas dan transparan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Pemerintah juga diwajibkan untuk menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, seperti layanan telepon, aplikasi digital, atau pusat layanan informasi. Dengan adanya berbagai saluran ini, masyarakat dari berbagai latar belakang dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya.

Keterlibatan masyarakat melalui pengaduan juga mendorong penerapan prinsip-prinsip Good Governance, seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Untuk memaksimalkan efektivitas pengaduan, masyarakat perlu diberdayakan melalui edukasi tentang hak-hak mereka dalam pelayanan publik. Selain itu, budaya saling menghormati antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan juga perlu dibangun, sehingga pengaduan tidak menjadi sarana konflik, melainkan jembatan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik. Dengan partisipasi masyarakat yang optimal, tujuan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan merata dapat tercapai secara berkelanjutan.

Sejak 2019, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai super apps pemerintah untuk pelayanan publik. Aplikasi JAKI dibangun sebagai bentuk implementasi terhadap prinsip smart governance, yaitu prinsip

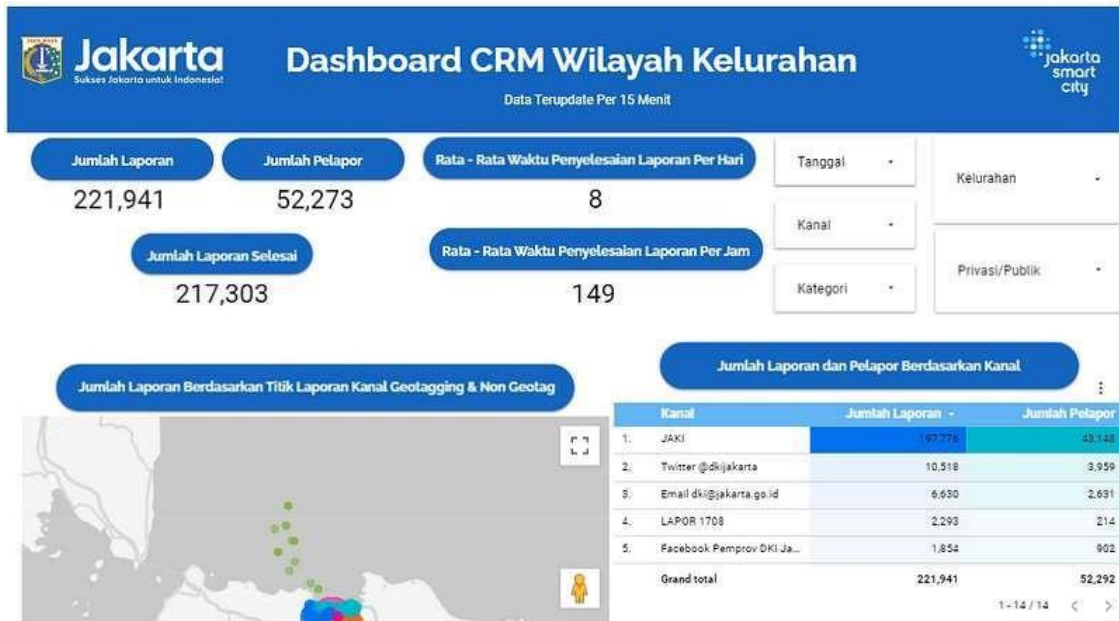
yang memudahkan dan memungkinkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan, cepat, serta tepat sasaran (UP JSC, 2022).

Pada 1 Januari-31 Desember 2022, Pemprov DKI Jakarta telah menyelesaikan 122.183 laporan masyarakat yang terintegrasi dalam system Cepat Respon Masyarakat (CRM). Persentase penyelesaiannya mencapai 98,1%, atau 119.814 laporan sudah diselesaikan, dari jumlah pelapor yang mencapai 30.322. Dalam membuat laporan, terdapat banyak pilihan kategori berdasarkan laporan yang kamu buat. Kategori-kategori tersebut akan membantu petugas dalam menangani dan menganalisis tren permasalahan maupun laporan apa saja yang sering terjadi. Pada tahun lalu, ada lima kategori laporan terbanyak, yakni Jalan (15.056 laporan), Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban (13.337 laporan), Pohon (10.799), Fasilitas Sosial/Fasilitas Umum (8.580 laporan) serta Jaringan Listrik (7.526 laporan). Dari jumlah laporan masyarakat sebanyak 221,941 sebesar 89% nya atau 197,776 laporan masuk melalui aplikasi JAKI. Dari jumlah laporan tersebut sebesar 97,9% laporan sudah selesai dan sisanya masih belum ada data detil lengkapnya. Menurut SK Sekda No 99 Tahun 2022 Perubahan atas SK Sekda No.22 Tahun 2020 Tentang Pedoman TL Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM pengaduan masyarakat yang tindak lanjutnya ditolak sebanyak 2 kali oleh biro pemerintahan maka akan dilaporkan kepada inspektorat untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Konsep smart governance yang diterapkan melalui JAKI bertujuan untuk mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih cerdas, partisipatif, dan berorientasi pada masyarakat. Melalui aplikasi ini, pemerintah tidak hanya menyediakan layanan informasi seperti jadwal transportasi umum dan cuaca, tetapi juga memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti pelaporan masalah kota, pembayaran pajak, hingga layanan kesehatan. Dengan integrasi ini, masyarakat tidak perlu menggunakan banyak aplikasi berbeda untuk mengakses berbagai layanan, sehingga efisiensi waktu dan tenaga dapat dicapai.

Meskipun aplikasi JAKI telah menjadi inovasi penting dalam meningkatkan pelayanan publik di DKI Jakarta, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya dalam menangani pelaporan warga. Salah satu kendala utama adalah tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Tidak semua warga Jakarta, terutama kelompok usia lanjut atau masyarakat dengan akses terbatas terhadap

teknologi, mampu menggunakan aplikasi ini secara optimal. Selain itu, kendala teknis seperti server yang lambat, gangguan sistem, dan ketidakstabilan koneksi internet juga sering mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi JAKI, terutama ketika mereka membutuhkan respon cepat dalam situasi darurat.



Gambar 1. Dashboard CRM

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah landasan hukum utama di Indonesia yang mengatur prinsip-prinsip dan tata cara penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut adalah uraian mengenai Undang- Undang tersebut:

Tujuan Utama : Undang-Undang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, kesetaraan, dan keadilan dalam layanan publik. Definisi Pelayanan Publik: Undang-Undang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memberikan kepastian hukum serta perlindungan hak-hak masyarakat. Prinsip-Prinsip: Undang-Undang ini mengatur beberapa prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

Transparansi: Informasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik harus mudah diakses oleh masyarakat. Akuntabilitas: Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas kinerja mereka. Profesionalitas: Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kompetensi dan integritas dalam memberikan pelayanan. Non

diskriminasi: Pelayanan harus diberikan secara adil tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama, ras, dan status sosial. Partisipatif: Masyarakat dapat berpartisipasi dalam proses pelayanan publik. Mekanisme Pengaduan Masyarakat: Undang-Undang ini mengatur tentang mekanisme pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang tidak memuaskan. Setiap instansi pemerintah diwajibkan untuk memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien. Sistem Informasi Pelayanan Publik: Undang-Undang ini juga menetapkan bahwa setiap instansi pemerintah harus memiliki sistem informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat untuk memperoleh informasi tentang layanan yang disediakan serta prosedur yang harus diikuti. Sanksi Administratif: Undang-Undang ini memberikan kewenangan kepada ombudsman atau lembaga yang ditunjuk untuk memberikan sanksi administratif terhadap penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajibannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi landasan penting dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Implementasi dan penegakan Undang-Undang ini diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Penjelasan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

New Public Service

Menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan

yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (customer) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik. Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (citizen) bukan sebagai pelanggan (customer).

Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) menguraikan ada tujuh prinsip penting dalam New public Service antara lain:

1. Melayani Warga Negara, bukan customer (Serve Citizens, Not Customers).
2. Mengutamakan Kepentingan Publik (Seeks the Public Interest).
3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (Value Citizenship over Entrepreneurship)
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (Think Strategically, Act Democratica - lly)
5. Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (Recognize that accountability is not Simple)
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (Serve Rather than Steer)
7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Productivity)

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. “Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya (Moleong, 2010).” Dalam penelitian ini lokasi penelitian dilaksanakan di Provinsi DKI Jakarta. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dengan maksud agar data-data terkumpul dapat dipertanggung jawabkan.

PEMBAHASAN

Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen pengaduan menjelaskan bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumberdaya organisasi. Dalam Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010) menguraikan bahwa manajemen pengaduan masyarakat terdiri dari empat aspek antara lain:

1. Prinsip-Prinsip Dasar Prinsip-prinsip dasar terdiri dari 4 elemen yaitu:
 - a. Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”.
 - b. Mengontrol sumber dan alur masuk Pengaduan.
 - c. Mengontrol Respons Kelembagaan
 - d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan
2. Elemen Penanganan Pengaduan Elemen Penanganan Pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain:
 - a. Sumber atau Asal Pengaduan
 - b. Isi Pengaduan
 - c. Unit Penanganan Pengaduan
 - d. Respons Pengaduan
 - e. Umpan Balik
 - f. Laporan Penanganan Pengaduan c. Bentuk Pengaduan
3. Saluran Pengaduan Saluran Pengaduan dibagi menjadi dua yaitu:
 - a. Saluran Internal
 - b. Saluran Eksternal

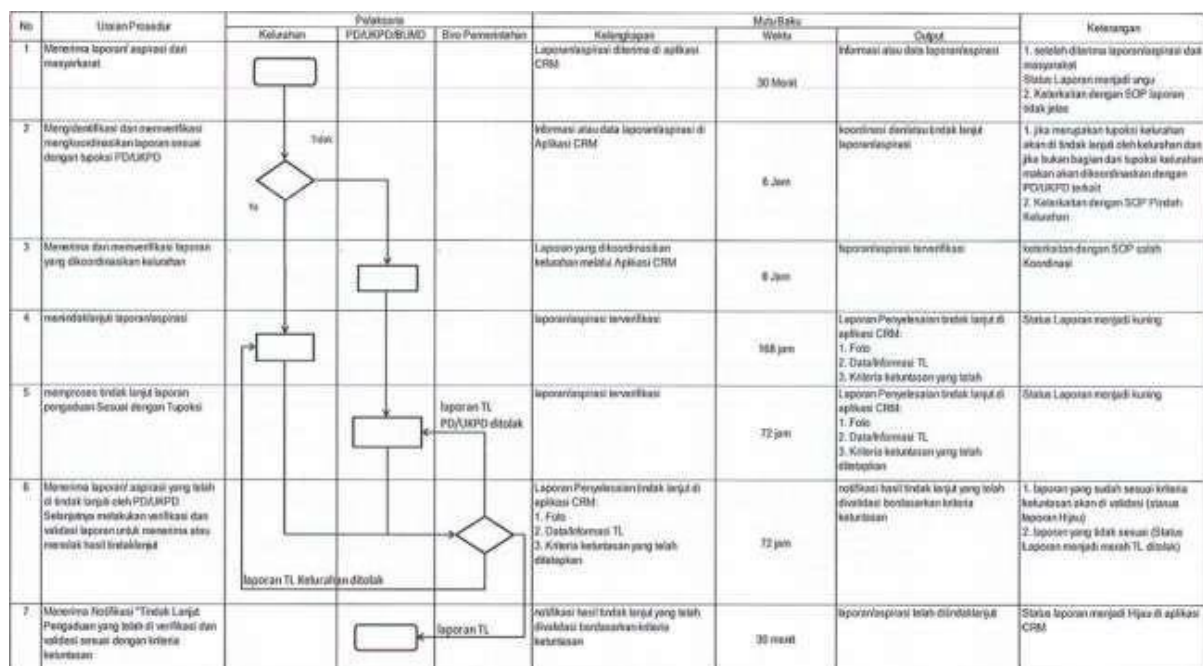
Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Sejak 2019 mengembangkan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai super apps pemerintah untuk pelayanan publik. Aplikasi JAKI dikembangkan sebagai bentuk implementasi terhadap prinsip smart governance, yaitu prinsip yang memudahkan dan memungkinkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan, cepat, serta tepat sasaran. JAKI hadir sebagai platform interaksi warga yang bukan hanya sebagai aplikasi, melainkan ekosistem yang

berfokus pada warga (citizen-centric design). JAKI berbasis data membangun layanan yang personal seperti digital government (dalam hal pendidikan, perizinan, pariwisata), digital economy (fintech dan e-commerce) dan digital society (akses ruang publik dan musrenbang online). Mengacu hal tersebut, JAKI dirancang untuk mengakomodir tahapan dalam transformasi digital, berupa informasi, interaksi, transaksi, dan optimalisasi. (UP JSC, 2022)

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry (1990) Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut yaitu: 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2) Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. 3) Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”. 4) Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.



Gambar 2. SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dari segi kualitas dan pelayanan, Sampara Lukman mengatakan: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar

pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999). Kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memberikan harapan dan kepuasan masyarakat.

Kategori	Rincian Masalah	Kemungkinan			Bobot	Acuan Waktu Waktu dalam satuan hari								Kriteria Ketuntasan
		Relasi/Hub	Kemungkinan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Arus Lalu Lintas	Kebutaan terkait dengan polisi tidak ada			Kota/Kabupaten Administrasi	3	0	120	121	144	145	192	193		Foto dengan timestamp dan hasil penjelasan hasil (tidak lanjut sementara/koordinasi dengan pihak terkait)
Arus Lalu Lintas	Angkot reguler yang mengganggu arus lalu lintas			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	120	121	168	169		Foto dengan timestamp dan penjelasan hasil (tidak lanjut sementara/koordinasi dengan pihak terkait)
Arus Lalu Lintas	Kemacetan arus lalu lintas pada ruas jalan umum			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	120	121	168	169		Foto dengan timestamp hasil pengaturan lalu lintas dengan kemampuan prasarana di lokasi kemacetan dan/atau penjelasan hasil koordinasi bila kemacetan disebabkan oleh proyek pekerjaan
Arus Lalu Lintas	Pelanggaran Angkutan Barang Over Dimension Over Loading (ODOL) yang melintas dipapan			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	120	121	168	169		Foto dengan timestamp dan penjelasan hasil (tidak lanjut sementara/koordinasi dengan pihak terkait)
Arus Lalu Lintas	Informasi Rute Jalan Gangguan yang berlaku			Dinas Perhubungan	2	0	88	89	72	73	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi gangguan yang berlaku
Arus Lalu Lintas	Keluhan terkait dengan rusak jalan			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	120	121	144	145		Penjelasan terkait dengan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Arus Lalu Lintas	Pemutusan jalan oleh individu/kelompok warga/badan usaha				3	0	72	73	120	121	168	169		Foto dengan timestamp hasil pengendalian lokasi dan penjelasan atas pembatasan dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi bantuan sosial biaya pendidikan (BIP Plus/KIPMB/HPMB/BCP/BOS)			Dinas Pendidikan	3	0	48	49	72	73	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi pengajuan dan prosedur penerima bantuan sosial biaya pendidikan sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi beasiswa			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	72	73	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi program beasiswa yang ada dari berbagai sumber
Bantuan Sosial	Informasi Kartu Indonesia Pintar (KIP)/Program Indonesia Pintar (PIP)			Dinas Pendidikan	2	0	72	73	120	121	144	145		Penjelasan terkait dengan informasi program bantuan pendidikan KIP/PIP sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi program BPMP Kementerian Raperasi UKM RI			Dinas Perindustrian, Perdagangan dan	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait dengan persyaratan penerima program BPMP sesuai ketentuan yang berlaku

Gambar 3. Kriteria ketuntasan Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan pedoman atau kriteria yang digunakan untuk menetapkan tingkat pelayanan dasar yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. SPM ini penting dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang layak dan memadai dari pemerintah. Di Indonesia, Standar Pelayanan Minimal diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, di antaranya:

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Pelayanan Publik: PP ini mengatur tentang pengelolaan kualitas pelayanan publik, termasuk penetapan Standar Pelayanan Minimal untuk setiap jenis layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik: PP ini mengatur tentang sistem informasi pelayanan publik yang mencakup penyediaan informasi mengenai Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah. Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik: Peraturan ini lebih spesifik mengatur Standar Pelayanan Publik yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah, termasuk penetapan SPM untuk masing-masing layanan publik. Standar Pelayanan Minimal biasanya mencakup beberapa aspek, seperti: Waktu Penyelesaian: Menetapkan batas waktu maksimal untuk menyelesaikan proses layanan tertentu. Kualitas Layanan: Menjelaskan kualitas pelayanan yang harus dipenuhi, misalnya dalam hal kejelasan prosedur, keakuratan informasi, dan keterbukaan. Aksesibilitas: Memastikan layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, termasuk dalam hal lokasi, waktu operasional, dan fasilitas pendukung. Responsivitas: Menjamin tanggapan yang cepat terhadap permintaan dan pengaduan masyarakat. Penetapan dan implementasi Standar Pelayanan Minimal diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini juga menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk menghilangkan praktik-praktik pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Efektivitas aplikasi JAKI dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di DKI Jakarta

Dapat dilihat dari berbagai dimensi yang mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menerapkan inovasi berbasis teknologi untuk mendukung pelayanan publik. Sebagai platform utama dalam menangani pengaduan warga, JAKI telah menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 97,9% dari total laporan yang masuk pada tahun 2022. Dari total 221.941 pengaduan, sebanyak 89% di antaranya dilaporkan melalui aplikasi ini, menunjukkan bahwa JAKI menjadi pilihan utama masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik. Proses penanganan pengaduan yang terintegrasi dengan sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) memungkinkan pemerintah merespons laporan dengan lebih cepat dan efisien, sekaligus meminimalkan birokrasi yang berbelit.

Dari sisi aksesibilitas, JAKI dirancang dengan pendekatan citizen-centric design yang memprioritaskan kemudahan pengguna. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan berbagai kategori laporan yang mempermudah masyarakat untuk melaporkan masalah secara spesifik, tetapi juga memastikan laporan dapat diakses dan diproses dengan cepat oleh instansi terkait. Keterbukaan data melalui dashboard CRM memberikan

transparansi yang tinggi, memungkinkan masyarakat memantau status laporan mereka secara real-time. Hal ini meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, data pengaduan yang dikumpulkan melalui JAKI menjadi sumber informasi yang sangat berharga bagi pemerintah untuk menganalisis tren permasalahan yang sering terjadi, seperti infrastruktur jalan, ketertiban umum, dan fasilitas sosial, sehingga kebijakan yang diambil menjadi lebih responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, efektivitas JAKI tidak terlepas dari sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satu hambatan utama adalah literasi digital yang belum merata di kalangan masyarakat, yang mengakibatkan potensi penggunaan aplikasi ini belum sepenuhnya optimal. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan server atau keamanan data pengguna juga menjadi perhatian yang harus ditangani untuk menjaga kelancaran dan kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, pemerintah telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengelola pengaduan dengan menetapkan mekanisme tindak lanjut yang transparan dan akuntabel, termasuk pelaporan kepada inspektorat jika pengaduan tidak ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

Secara keseluruhan, aplikasi JAKI telah membuktikan efektivitasnya sebagai solusi inovatif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di DKI Jakarta. Aplikasi ini tidak hanya mempercepat penanganan pengaduan dan meningkatkan transparansi, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan pengembangan lebih lanjut untuk mengatasi tantangan teknis dan sosial, JAKI memiliki potensi besar untuk terus menjadi alat yang andal dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, adil, dan responsif sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Implementasi aplikasi JAKI untuk pengaduan masyarakat di DKI Jakarta

Implementasi aplikasi JAKI untuk pengaduan masyarakat di DKI Jakarta menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi efektivitasnya sebagai alat utama pengelolaan pengaduan publik. Salah satu tantangan utama adalah literasi digital yang belum merata di kalangan masyarakat. Banyak warga, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi atau dari kelompok usia lanjut, menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini. Tidak semua masyarakat memiliki pemahaman yang baik tentang cara kerja aplikasi JAKI, termasuk prosedur pelaporan, kategori pengaduan

yang tersedia, atau cara memantau status laporan. Hal ini sering kali mengakibatkan laporan yang tidak lengkap atau salah kategori, sehingga menyulitkan instansi terkait untuk menindaklanjutinya secara efektif.

Selain itu, masalah teknis menjadi salah satu hambatan signifikan dalam implementasi aplikasi ini. Gangguan seperti server yang tidak stabil, bug dalam aplikasi, serta risiko keamanan data pengguna dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi. Keamanan data menjadi perhatian penting, mengingat aplikasi JAKI mengumpulkan informasi pribadi warga yang sensitif. Ketimpangan akses teknologi juga menjadi tantangan lain yang membatasi keberhasilan aplikasi ini. Di beberapa wilayah DKI Jakarta, akses internet yang stabil dan andal masih menjadi kendala, yang menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat memanfaatkan JAKI secara maksimal. Tantangan ini semakin diperparah dengan rendahnya sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi JAKI. Banyak warga yang belum mengetahui manfaat serta cara penggunaan aplikasi ini, sehingga partisipasi masyarakat belum sepenuhnya optimal.

Resistensi birokrasi dari beberapa aparat pemerintah juga menjadi hambatan yang perlu diatasi. Meskipun aplikasi JAKI dirancang untuk meminimalkan birokrasi yang berbelit-belit, beberapa pihak masih enggan beralih dari metode manual yang telah lama digunakan. Hal ini dapat memperlambat adaptasi terhadap sistem digital yang diusung oleh JAKI. Di sisi lain, lonjakan jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi ini sering kali membebani instansi pemerintah yang bertugas menanganinya. Jika sumber daya manusia dan infrastrukturnya tidak memadai, proses penyelesaian pengaduan dapat terhambat, menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, meskipun aplikasi JAKI mengumpulkan data pengaduan dalam jumlah besar, pemanfaatan data tersebut untuk analisis tren atau penyusunan kebijakan masih terbatas. Padahal, data ini dapat menjadi alat yang sangat berguna untuk memahami kebutuhan masyarakat, mengidentifikasi masalah yang sering terjadi, dan merancang kebijakan yang lebih responsif. Hambatan ini menunjukkan bahwa aplikasi JAKI, meskipun telah membawa banyak manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, masih memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Dengan mengatasi tantangan-tantangan tersebut, JAKI dapat semakin efektif dalam mendukung pengelolaan pengaduan masyarakat yang transparan, akuntabel, dan responsif, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih baik di DKI Jakarta.

KESIMPULAN

Penggunaan Aplikasi JAKI: Aplikasi JAKI telah memberikan sarana efektif bagi masyarakat DKI Jakarta untuk menyampaikan pengaduan terkait layanan publik. Penggunaan teknologi dalam mengelola pengaduan masyarakat dapat meningkatkan aksesibilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.

Peningkatan Efisiensi: Implementasi aplikasi JAKI membantu dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan dengan mempercepat proses penanganan dan meminimalkan birokrasi yang berbelit-belit. Transparansi dan Akuntabilitas: Adopsi aplikasi JAKI dapat meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas pemerintah DKI Jakarta terhadap penanganan pengaduan masyarakat. Data yang tercatat dan tersedia secara online memberikan gambaran yang jelas tentang kinerja pemerintah dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan.

Tantangan dan Hambatan: Meskipun memberikan banyak manfaat, penggunaan aplikasi JAKI juga menghadapi sejumlah tantangan seperti masalah teknis, keamanan data, dan kurangnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat. Rekomendasi: Untuk meningkatkan efektivitas aplikasi JAKI, perlu adanya upaya dalam meningkatkan kapasitas pengelolaan teknologi informasi, memperbaiki infrastruktur teknologi, serta melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai penggunaan dan manfaat aplikasi ini.

Kesimpulan Akhir: Secara keseluruhan, aplikasi JAKI telah membawa perubahan positif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di DKI Jakarta. Namun, untuk menjaga keberlanjutan dan meningkatkan dampaknya, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah dan partisipasi aktif dari masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara
- Denhardt, J.V & Denhardt, R. B. (2003) *The New Public Service, Serving, Not Steering*. New York, M.E Sharpe
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. (2010). Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)

- Miles, M.B & Huberman, A.M. (1992). Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta, UI Press.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung, Remaja Rosdakarya
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik.
- SK Sekda No.22 Tahun 2020 Tentang Pedoman TL Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM
- SK Sekda No. 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM.
- Sampara, Lukman. (1999). Kualitas Pelayanan. Jakarta: Gaya Media
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Unit Pengelola Jakarta Smart City Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. 2022. Laporan-Tahunan-Jakarta-Smart-City-2022. Jakarta