

Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi JAKI (Studi Kasus Vandalisme di Daerah Khusus Ibukota Jakarta)

Putri Ambarwati Listiya Ningsih¹, Mutiara Salsabila², Muhammad Rafli Abdimas³,
Retdian Tarisaputra³, Naufal Ferdiansyah⁴, Ariq Cahya Prasetya⁵, Muhammad Khairul
Anwar⁶

^{1,2,3,4,5,6} Adminisrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

E-mail: putbar1226@gmail.com¹

Article History:

Received: 20 Juli 2025

Revised: 05 Agustus 2025

Accepted: 08 Agustus 2025

Keywords: Efektivitas,
Vandalisme, JAKI, Pemerintah,
Masyarakat

Abstract: Permasalahan vandalisme menjadi isu yang memerlukan perhatian khusus karena berdampak langsung pada kenyamanan dan keamanan masyarakat, khususnya pengguna transportasi umum. Untuk mengatasi persoalan ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menghadirkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam karakteristik dan fenomena terkait kasus vandalisme tersebut. Data dan informasi diperoleh melalui kajian pustaka, yaitu menelaah berbagai sumber literatur yang relevan mengenai pengelolaan pengaduan dan aplikasi JAKI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JAKI telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan permasalahan, termasuk vandalisme, dengan tingkat penyelesaian laporan mencapai 99-100%. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti masalah privasi data pelapor dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa meskipun aplikasi JAKI telah membawa perubahan positif dalam pengelolaan pengaduan, diperlukan upaya lebih lanjut dari pemerintah untuk meningkatkan sosialisasi dan partisipasi masyarakat agar efektivitas pengelolaan pengaduan dapat terwujud secara optimal.

PENDAHULUAN

Pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik adalah kunci dalam memastikan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berjalan secara efektif, transparan dan efisien. Pengaduan masyarakat mencerminkan ketidakpuasan, harapan, atau kebutuhan yang belum terpenuhi, sehingga menjadi alat penting bagi pemerintah untuk memperbaiki sistem pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik (Bunda & Tjenreng, 2025). Pengaduan publik sendiri merupakan sarana penting dalam menciptakan akuntabilitas dalam pelayanan publik administrasi publik, serta dapat memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi kinerja pemerintah, mengidentifikasi kekurangan, dan memberikan masukan yang konstruktif. Hal ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 42 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 mengenai Pelayanan Publik dijelaskan bahwa

.....

pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait atau melalui media masa (Ruswan, 2020). Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Hal inilah bentuk partisipasi masyarakat tersebut, di mana pengaduan disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

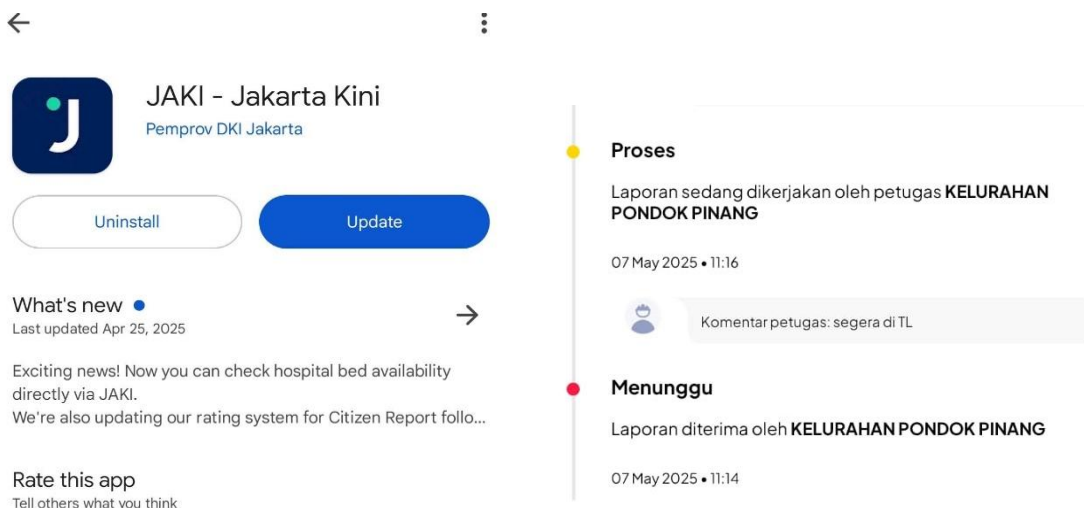
Dalam memperkuat pengelolaan pengaduan ini, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang kemudian diperkuat kembali dengan ketentuan peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah. Dalam pasal 41 ayat 2 huruf f dan ayat 3 UU Nomor 23 Tahun 2014 bahwa pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan diberikan kewajiban yang salah satunya adalah mempersiapkan permasalahan penanganan pengaduan masyarakat dalam rangka menggalang partisipasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan (Aryani, 2022). Lebih lanjut, penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang mencakup penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan. Sedangkan, pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan (JDIH Sukoharjo, 2024).

Keberadaan teknologi menjadi peluang besar dalam memperkuat sistem pengelolaan pengaduan tersebut yang mana adanya digitalisasi dalam sistem pengaduan ini dapat meningkatkan partisipasi publik. Proses pengaduan yang terdigitalisasi dan respon cepat akan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat. Jumlah pengaduan yang dilaporkan oleh publik tidak selalu berkonotasi negatif dan tidak selamanya pengaduan seikit menandakan pelayanan baik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan menjadi bagian penting dalam proses pelayanan publik sebab pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk itu pengarusutamaan pengelolaan pengaduan pada setiap unit kerja di perangkat daerah menjadi prinsip yang harus dipenuhi dan diimplementasikan sesuai dengan ketentuan dalam regulasi pelayanan publik (Dewi, 2023).

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah salah satu perwujudan sistem pengelolaan pengaduan berbasis digital melalui platform *LAPOR!* atau Layanan Aspirasi dan Online Rakyat yang diluncurkan pada tahun 2012 guna mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan memastikan pengaduan ditangani secara terkoordinasi oleh instansi terkait. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 memberikan pedoman teknis, seperti proses verifikasi dalam 3 hari, tindak lanjut dalam 5 hari, dan penyelesaian dalam 10 hari (BPK RI, 2017). Sistem ini diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan memastikan pengaduan ditangani secara terkoordinasi oleh instansi terkait (JDIH BPK, 2013). Di lansir dari (UNDP Indonesia, 2023) survei kepuasan Pengguna SP4N-LAPOR! 2023 yang dilakukan oleh UNDP Indonesia, bekerja sama dengan KOICA dan KemenPANRB, menunjukkan bahwa 8 dari 10 pengguna merekomendasikan sistem ini untuk melaporkan pengaduan layanan publik. Survei ini mencatat peningkatan jumlah pengguna menjadi 1,9 juta pada tahun 2023 dengan rata-rata partisipasi perempuan mencapai 41%. Selain itu, waktu respon pengaduan berhasil dipangkas dari 14 hari menjadi hanya 5 hari.

Di Provinsi DKI Jakarta, pengelolaan pengaduan pelayanan publik memiliki karakteristik khusus melalui pemanfaatan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang menjadi salah satu kanal pengaduan

berbasis teknologi untuk mendukung visi kota cerdas (*Smart City*). Aplikasi ini dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dengan memiliki 13 fitur Kanal Pengaduan (Biro Pemerintahan DKI Jakarta, 2024). Keberadaan menjadi konektivitas antara warga DKI Jakarta dengan pemerintah dalam menuntaskan permasalahan di Jakarta, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan kanal-kanal tersebut agar warga dapat melaporkan berbagai permasalahan yang ada di Jakarta, seperti sampah, genangan dan banjir, fasilitas umum yang rusak, parkir liar dan sebagainya. Selain itu, pengaduan melalui platform JAKI juga dapat dipantau status laporan warga melalui situs pengaduanwarga jakarta.go.id atau pun melihat pada tahapan proses pegaduan yang diajukan melalui aplikasi melalui notifikasi perubahan status.



Sumber: Data Peneliti

Gambar 1. Aplikasi JAKI dan Tahapan Proses Pengaduan

Penelitian yang dilakukan oleh (Ananda & Fauziah, 2024) menunjukkan bahwa layanan JakLapor sudah cukup efektif dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat Jakarta. Ini terbukti dari kinerja pemerintah yang semakin baik khususnya dari segi pelayanan pengaduan. Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna yakni pada bagian data privasi pelapor dan banyaknya pengguna yang belum terbiasa menggunakan fitur-fitur JAKI tersebut. Hal ini juga disampaikan oleh (Haikal & Bahrudin, 2025) memperlihatkan bahwa secara keseluruhan aplikasi JAKI telah membawa perubahan positif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di DKI Jakarta. Namun, dalam menjaga keberlanjutan dan meningkatkan dampaknya, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah dan partisipasi aktif dari masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini.

Oleh karena itu, melihat pada persoalan diatas peneliti tertarik untuk menganalisis Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Aplikasi JAKI pada studi kasus Vandalisme di daerah Pondok Pinang . Konsentrasi kajian pada penelitian ini adalah berfokus pada efektivitas pemberlakuan sekaligus pengaplikasian Jakarta Kini (JAKI) sebagai model *superapps* sarana pengaduan berbasis digitalisasi yang mana memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Adapun secara rinci rumusan masalah yang akan dikaji, meliputi: 1) Bagaimana Efektivitas Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi JAKI (Studi Kasus Vandalisme di Daerah Khusus Ibukota Jakarta)?, 2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan tidak terlaksananya efektivitas tersebut?.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadaptasi metode studi literatur untuk pengumpulan data di mana perolehan informasi ini menggunakan proses pengambilan data seperti artikel/jurnal nasional dan internasional yang dapat diunduh dari beberapa database elektronik seperti Google Scholar, academia, ataupun researchgate, buku, sumber internet, gambar, dan produk kebijakan yang tercantum dalam Peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta Nomor 29 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, serta berbagai referensi data pendukung lainnya yang merupakan elemen penting sebagai sumber data pada tulisan ini. Adapun dalam teknik analisis data yang digunakan ialah pendekatan deskriptif, yang mana teknik analisis ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis objek penelitian melalui data yang dikumpulkan dari data-data sekunder seperti jurnal terdahulu, buku-buku, dan majalah yang sesuai dengan tujuan penelitian (Dewi, 2019). Awal pembahasan hasil akan disajikan uraian gambaran umum mengenai gambaran aplikasi JAKI sebagai sarana layanan publik masyarakat DKI Jakarta. Di mana secara spesifik akan dilakukan analisis mengenai: 1) Efektivitas Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi JAKI (Studi Kasus Vandalisme di Daerah Pondok Pinang), 2) Faktor-faktor pendorong dan penghambat efektivitas pengaduan layanan melalui platform JAKI. Kemudian, pada hal ini, dari sumber-sumber data yang relevan tersebut dilakukan analisis secara kualitatif dengan menggunakan teori Budiani (2007), berupa empat indikator utama dalam mengukur efektivitas program yaitu melalui indikator sebagai berikut: 1) Ketepatan Sasaran Program, 2) Sosialisasi Program, 3) Tujuan Program, dan 4) Pemantauan Program (Purnamawati et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Aplikai Jakarta Kini (JAKI)

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City menghadirkan sebuah layanan inovatif berbasis aplikasi super (super-app) yang dinamakan JAKI (Jakarta Kini). Aplikasi JAKI berfungsi sebagai pusat resmi untuk berbagai layanan dan informasi terkait pemerintahan Provinsi DKI Jakarta, yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat (Sofiana, 2023). Aplikasi JAKI merupakan inovasi dalam pelayanan publik perkotaan berbasis teknologi yang menjadi salah satu contoh penerapan konsep e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Suherman, 2020).

Keberadaan aplikasi ini sudah selaras dengan ketentuan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Selain itu, aplikasi JAKI juga didukung oleh 13 regulasi daerah yang diterbitkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, berupa peraturan daerah, peraturan gubernur, instruksi, dan keputusan. Aplikasi JAKI menjadi bukti nyata komitmen Pemprov DKI Jakarta dalam membangun tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan transparan. Dengan semangat kolaborasi dan partisipasi aktif masyarakat, mewujudkan Jakarta yang lebih maju dan sejahtera bukanlah hal yang mustahil. Aplikasi JAKI menawarkan beragam fitur unggulan yang dirancang khusus untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik di Jakarta. Salah satu fitur utama adalah JakLapor, yang memungkinkan warga melaporkan berbagai permasalahan seperti infrastruktur, sampah, atau layanan publik lengkap dengan foto dan lokasi kejadian. Fitur JakSehat memberikan akses layanan kesehatan jarak jauh serta informasi antrean di fasilitas kesehatan. JakPantau menyajikan data real-time terkait banjir dan potensi banjir di wilayah Jakarta. Selain itu, JakWifi menyediakan akses internet gratis di berbagai lokasi publik.

Melalui JakWarta, pengguna dapat memperoleh informasi terkini mengenai kebijakan dan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Fitur JakRespons memungkinkan warga

memberikan umpan balik atau saran terkait pelayanan pemerintah. JakPangan memberikan informasi harga pangan di pasar-pasar Jakarta secara real-time, sedangkan JakPenda memudahkan akses layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. JakSiaga menyajikan informasi darurat seputar bencana seperti gempa bumi atau kebakaran. Fitur JakISPU memberikan data Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) secara langsung. JakSurvei membuka kesempatan bagi warga untuk berpartisipasi dalam survei atau polling mengenai kepuasan publik dan kebijakan pemerintah. Terakhir, JakLingko menyediakan informasi lengkap tentang layanan transportasi umum di Jakarta, mulai dari jadwal hingga kondisi lalu lintas berbagai moda seperti MRT, LRT, dan TransJakarta. Dengan lebih dari 60 layanan publik yang terintegrasi dalam satu aplikasi, JAKI bertujuan untuk menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan kemudahan bagi warga untuk mengakses layanan publik secara langsung melalui perangkat seluler mereka (Barunea et al., 2023; Ramadhania et al., 2023).

Efektivitas Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi JAKI (Studi Kasus Vandalisme di Daerah Khusus Ibukota Jakarta)

Merujuk pada perspektif yang dikemukakan oleh Budiani ini, maka pendekatan teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah menggunakan lima indikator tersebut guna untuk mengetahui, mendefinisikan, dan mendeskripsikan efektivitas program melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di DKI Jakarta dalam keseriusannya menanggulangi keluhan-keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik atau pun sarana dan prasarana.

1. Ketepatan Sasaran

Sasaran Program JAKI (Jakarta Kini) bagi Masyarakat dalam Mengadukan Layanan Publik dan Permasalahan di Jakarta Program JAKI (Jakarta Kini), yang diluncurkan oleh Pemprov DKI Jakarta, adalah aplikasi luar biasa yang bertujuan untuk membuat warga lebih mudah mendapatkan akses ke berbagai layanan publik, termasuk melaporkan masalah lingkungan mereka.

- a. Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan aplikasi jaki dapat diakses dan digunakan dengan mudah di android dan ios, dan antarmukanya ramah pengguna. Ini menjadikannya cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat jakarta. "jaklapor" memungkinkan orang mengadukan masalah seperti sampah, banjir, parkir liar, jalan rusak, dan layanan sosial. Dengan pilihan kategori yang jelas, status pelacakan , dan opsi unggah foto, laporan dapat dibuat dalam beberapa langkah.
- b. Responsivitas dan integrasi lintas instansi: jaki berkolaborasi dengan qlue dan crm pemprov, yang merupakan sistem manajemen hubungan warga. Dengan demikian, laporan yang masuk dikirim langsung ke skpd atau lembaga terkait. Hal ini menyebabkan tanggung jawab pemerintah terhadap laporan meningkat, yang berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.
- c. Cakupan luas masalah dan wilayah masyarakat dapat melaporkan masalah dari berbagai wilayah jakarta tanpa batasan administratif yang kompleks. Ini menjadikan jaki sebagai alat pelaporan yang dapat diakses oleh semua orang, selama mereka memiliki smartphone dan internet.
- d. Keterbukaan dan pengawasan laporan pengguna dapat memantau perkembangan laporan mereka secara langsung. Hal ini menciptakan keterbukaan dan mengurangi kekhawatiran bahwa laporan akan diabaikan. Di samping itu, masyarakat juga dapat melihat laporan-laporan lainnya di sekitar mereka, yang mendorong keterlibatan aktif dalam pengawasan sosial.
- e. Kendala dalam ketepatan target, walaupun banyak kemajuan yang telah dicapai, persoalan kesenjangan digital tetap menjadi hambatan. Warga yang kurang memahami teknologi atau

tidak memiliki akses ke smartphone berisiko tidak terlayani dengan baik. Selain itu, lambatnya respons terhadap beberapa laporan juga menjadi perhatian terkait efektivitas program ini.

2. Sosialisasi Aplikasi JAKI

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi digital, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini), sebuah platform yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan, khususnya untuk menyampaikan pengaduan atau pelaporan masalah di lingkungan sekitar. Sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi dan responsivitas, Pemprov DKI Jakarta secara aktif melakukan sosialisasi program JAKI ke berbagai lapisan masyarakat, bertujuan untuk memperkenalkan fitur-fitur utama aplikasi, terutama fitur “JakLapor” yang menjadi kanal resmi bagi warga dalam menyampaikan aduan terkait pelayanan publik, infrastruktur, kebersihan, hingga pelanggaran peraturan daerah. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media sosial, webinar, lokakarya di tingkat kelurahan dan kecamatan, serta kolaborasi dengan komunitas lokal, sehingga masyarakat terdorong untuk lebih melek digital, memahami cara penggunaan aplikasi, dan berpartisipasi aktif dalam mengawasi pembangunan serta pelayanan publik di Jakarta. Fokus utama dalam sosialisasi aplikasi JAKI dengan memberikan edukasi mengenai penggunaan fitur JakLapor dengan panduan langsung, seperti cara membuat laporan, melampirkan bukti, dan menyatukan status penyelesaian aduan, transparansi proses penanganan laporan yang menjelaskan alur tindak lanjut laporan yang masuk; serta tanggung jawab instansi pemerintah yang memberikan pemahaman bahwa setiap laporan warga akan ditindaklanjuti oleh dinas atau unit terkait, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Data terkini menunjukkan dampak signifikan sosialisasi ini dengan peningkatan 78% pengguna aktif dan 52% volume aduan dalam semester pertama (Dinas Kominfotik DKI, 2024). Pada jumlah laporan tahun 2023 selama periode 1 Januari – 31 Desember 2023 terhitung 158.74 laporan dari jumlah pelapor 32.424 orang dengan persentase penyelesaian 99,3%. Kemudian di tahun 2024 pada periode 1 Januari - 31 Mei 2024 jumlah laporan yang masuk berjumlah 60.239 dengan jumlah pelapor 16,490 orang dan persentase penyelesaian sebesar 91,9.

Keberhasilan JAKI sebagai simbol tata kelola yang baik tercermin dari testimoni warga seperti Pak Budi (45 tahun) dari Cengkareng: "Kini saya bisa melaporkan langsung kerusakan jalan di depan rumah melalui aplikasi, dan dalam 3 hari sudah diperbaiki" Hal serupa diungkapkan dalam penelitian Sari (2025), “Sosialisasi aplikasi JAKI di media sosial dan kolaborasi dengan komunitas lokal sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik.”. Hal ini menunjukkan responsivitas instansi pemerintah dalam menanggapi laporan warga adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Ketika masyarakat melihat bahwa laporan mereka ditindaklanjuti dengan serius, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan aplikasi JAKI dan berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Hal ini juga menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, di mana kedua belah pihak saling berkomunikasi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

3. Tujuan Program Aplikasi JAKI

Penyediaan layanan publik, termasuk di wilayah DKI Jakarta, telah dipengaruhi secara signifikan oleh kemajuan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir. Dengan menawarkan berbagai platform digital, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus memunculkan ide-ide baru untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keberadaan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan salah satu inovasi yang sangat disukai dan praktis (Rendell Anjasmoro, 2023). Dikembangkan oleh Jakarta Smart City, aplikasi super ini resmi dirilis pada tahun 2019. Jaki dirancang sebagai aplikasi layanan satu pintu (*one stop service*) yang menggabungkan

berbagai layanan public dalam satu platform digital. Salah satu fitur penting dalam JAKI adalah JakLapor, yaitu Layanan pengaduan yang mempermudah masyarakat untuk melaporkan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar. Melalui fitur ini, masyarakat bisa mengirimkan laporan secara langsung dari ponsel mereka, lengkap dengan foto, lokasi, dan deskripsi singkat masalah yang di temukan (Azzahra et al., 2019). Meningkatkan efektivitas dan kemudahan akses layanan publik merupakan tujuan utama dari fitur pengaduan JAKI. Berikut rinciannya:

- a. Masyarakat kini dapat menyampaikan laporan melalui JakLapor tanpa harus datang ke kantor kelurahan atau instansi terkait.
- b. Pengaduan dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja hanya dengan menggunakan aplikasi smartphone.
- c. Selain mempercepat proses penanganan oleh pemerintah, hal tersebut tentu saja menghemat waktu, biaya, dan tenaga masyarakat.

Sistem CRM (*Customer Relationship Management*) Pemerintah Provinsi DKI juga akan secara otomatis mengirimkan pengaduan dari masyarakat ke dinas atau instansi pemerintah yang tepat. Laporan tersebut akan langsung ditindaklanjuti, dan melalui fitur JakRespons, masyarakat dapat melihat bagaimana laporan tersebut ditangani (Dwi Yanti & Retno Herawati, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa JAKI ingin membuat pelayanan publik menjadi lebih terbuka dan akuntabel. Masyarakat tidak hanya bisa melaporkan sesuatu, tapi juga bisa mengawasi bagaimana pemerintah menindaklanjutinya. JAKI lebih dari sekadar layanan digital; JAKI juga ingin menciptakan budaya partisipasi di masyarakat, di mana masyarakat berperan aktif dalam menjaga kebersihan dan pertumbuhan kota. Dengan memungkinkan masyarakat untuk mengawasi, melaporkan, dan mengambil bagian dalam pembangunan kota, JAKI membuat pemerintah menjadi lebih terbuka, kooperatif, dan *up-to-date*.

Selain pengaduan, JAKI juga berkolaborasi dengan layanan lain seperti JakPangan untuk informasi pangan, JakWIFI untuk akses internet gratis, JakVaksin untuk vaksinasi, dan berbagai layanan lainnya. Sebaliknya, fungsi pengaduan tetap menjadi salah satu layanan yang paling diminati oleh masyarakat. Ini menunjukkan bahwa komunikasi antara warga dan pemerintah sangat penting, dan JAKI telah melaksanakan tugas dengan baik dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan informasi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, persentase penyelesaian laporan melalui JAKI sangat tinggi, mencapai 99-100% dalam beberapa tahun terakhir (Yuniar et al., 2025).

4. Pemantauan Program Aplikasi JAKI

Program pemantauan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan proses sistematis yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Jakarta Smart City untuk mengumpulkan data dan informasi secara teratur dengan tujuan menyatukan serta menghasilkan kinerja dan kemajuan aplikasi tersebut. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai target yang telah ditetapkan, sekaligus mengidentifikasi berbagai masalah atau perubahan yang diperlukan agar aplikasi dapat berfungsi secara maksimal bagi masyarakat pengguna. Dalam pelaksanaannya, pemantauan dilakukan melalui evaluasi analitik dan survei kepuasan masyarakat guna mengetahui kendala-kendala yang muncul, seperti masalah login maupun kebocoran data pelapor.

Selama periode Januari 2024 hingga Juni 2025, aplikasi JAKI (Jakarta Kini) telah secara aktif dan rutin melakukan pembaruan untuk meningkatkan fitur, tampilan, dan layanan integrasi. Pembaruan ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Jakarta yang terus berkembang. Salah satu pembaruan signifikan terjadi pada tanggal 28 Mei 2025, ketika JAKI meluncurkan 11 fitur baru, termasuk fitur Feedback dan Rating yang memungkinkan pengguna untuk menilai layanan publik, serta Panggilan Darurat 112 yang terintegrasi langsung dengan pusat bantuan pemerintah. Fitur pelaporan warga, yang

sebelumnya dikenal sebagai JakLapor, juga terus disempurnakan dengan penambahan sistem geotagging dan transparansi dalam proses penanganan laporan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah melaporkan masalah dan mengikuti perkembangan masa depan mereka. Sepanjang tahun terakhir, JAKI tidak hanya melakukan satu kali upgrade besar, tetapi juga beberapa kali update signifikan untuk meningkatkan integrasi layanan publik digital dan memperbaiki bug atau menambah fungsionalitas baru. Data menunjukkan bahwa aplikasi JAKI berhasil mengakomodasi lebih dari 251.000 laporan warga, dengan tingkat penyelesaian laporan mencapai 98,4%. Tingginya frekuensi pembaruan ini mencerminkan komitmen Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam membangun tata kelola pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta, *“Pembaruan aplikasi JAKI adalah bagian dari upaya kami untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat, serta untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah”* (Dinas Kominfotik DKI, 2025).

Faktor-faktor pendorong dan penghambat efektivitas pengaduan layanan melalui platform JAKI

Dalam konteks peningkatan kualitas layanan publik, efektivitas pengaduan melalui platform JAKI menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai saluran komunikasi yang efisien antara masyarakat dan pemerintah. Platform ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait layanan publik yang mereka terima. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, JAKI memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah secara langsung dan mendapatkan respons yang cepat, sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik.

Efektivitas pengaduan melalui platform JAKI sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling mendukung dan menghambat. Di antara faktor pendorong yang krusial adalah optimalisasi penggunaan teknologi informasi, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat. Dengan adanya teknologi yang memadai, proses penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan lebih efisien, sehingga masyarakat dapat melaporkan masalah dan menerima respons dalam waktu yang singkat. Selain itu, peningkatan keterampilan dan pelatihan bagi petugas pengaduan menjadi sangat penting, karena petugas yang terlatih dapat menangani pengaduan dengan lebih responsif dan profesional. Sosialisasi yang intensif kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan melalui JAKI juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat. Dukungan dari pejabat pusat dan daerah serta integrasi sistem layanan publik turut memperkuat efektivitas pengelolaan pengaduan di platform ini. Namun, di sisi lain, efektivitas pengaduan melalui JAKI juga menghadapi sejumlah tantangan. seperti Keterbatasan infrastruktur teknologi dan akses internet di beberapa daerah menjadi kendala utama yang menghambat masyarakat dalam mengakses platform. Selain itu, kurangnya respons cepat dari petugas dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan. Prosedur pengaduan yang terkadang tidak transparan atau terlalu rumit juga membuat masyarakat enggan menggunakan layanan tersebut. Rendahnya kesadaran masyarakat mengenai hak dan mekanisme pengaduan akibat sosialisasi yang belum merata menjadi hambatan signifikan lainnya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas pengaduan melalui JAKI, diperlukan upaya berkelanjutan dalam mengoptimalkan teknologi, meningkatkan kapasitas petugas, memperluas sosialisasi, serta memperbaiki infrastruktur dan prosedur yang ada, sehingga masyarakat dapat lebih mudah dan percaya dalam menggunakan platform ini.

KESIMPULAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) telah menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta. Dengan fitur unggulan seperti JakLapor, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar secara cepat, transparan, dan terintegrasi langsung dengan instansi pemerintah terkait. Tingginya tingkat penyelesaian laporan, yang mencapai hampir 100%, serta waktu respons yang semakin singkat mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang responsif dan akuntabel. Selain itu, digitalisasi pengaduan ini turut meningkatkan partisipasi masyarakat dan membangun kepercayaan publik melalui kemudahan pemantauan status pengaduan secara real-time. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi yang merata, hambatan integrasi antar perangkat daerah, serta permasalahan privasi data pelapor yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya intensifikasi sosialisasi, penyederhanaan proses penggunaan aplikasi, penguatan sistem keamanan data, dan peningkatan koordinasi lintas instansi untuk memastikan pengaduan dapat ditindaklanjuti secara optimal. Dengan langkah-langkah tersebut, aplikasi JAKI tidak hanya menjadi sarana pengaduan semata, tetapi juga sebagai wujud tata kelola pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat Jakarta.

DAFTAR REFERENSI

- Azzahra, R. A., Astuti, P., & Erowati, D. (2019). Implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor) pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 98–107.
- Ammas, M. A. M., Alfianshah, A. F., Tarigan, A. E., Gunawan, A., & Idham, M. F. A. (2023). Transformasi pelayanan publik melalui e-government (studi kasus implementasi aplikasi JAKI). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(2), 140–149.
- Ananda, N. A., & Fauziah, R. (2024). Efektivitas JAKLAPOR pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai implementasi new public service. *JMIAP: Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 6(3), 360–366.
- Annual Report Jakarta Smart City 2023. (2023).
- Aryani, Y. (2022). Peran pengelola pengaduan di instansi layanan publik. *Ombudsman RI*.
- Barunea, P. P., Anastasya, M. P., Dalwiyani, R. N., & Wahyuni, O. S. (2023). Evaluasi Jakarta Kini (JAKI) dalam mewujudkan Jakarta smart city (kajian pemanfaatan layanan JakWifi). *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 31–44. <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.12>
- Biro Pemerintahan DKI Jakarta. (2024). 13 kanal pengaduan balai warga.
- Booth, A., Sutton, A., Clowes, M., & St James, M. M. (2021). *Systematic approaches to a successful literature review* (3rd ed.). Sage Publications.
- BPK RI. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Bunda, M. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Analisis efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik. *Scientific Journal of Reflection*, 8(1), 189–196.
- Dewi, C. P. A. (2023). Meningkatkan kepercayaan publik melalui pengarusutamaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di perangkat daerah. *Ombudsman RI*.
- Dewi, S. (2019). Studi literature: Peran teknologi pendidikan dalam pendidikan 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 1(1), 101–107.
- Dinas Perhubungan DKI Jakarta. (2023). Jaklingko. <https://www.jakarta.go.id/jaklingko>

-
- Dwi Yanti, M., & Herawati, N. R. (2022). Implementasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dalam sistem cepat respon masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2022: Studi penelitian pada Unit Pengelola Jakarta Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(2), 55–68.
- Fajar, A. R., & Fatkhuri. (2023). Tingkat pemerintah lokal melalui paradigma nilai publik: Studi kasus aplikasi Jakarta Kini (Jaki) DKI Jakarta. *Journal of Government: Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, 9(1), 53–70.
- Haikal, M., & Bahrudin, M. Z. T. (2025). Analisis pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi JAKI dalam rangka pelayanan publik di DKI Jakarta. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 228–241.
- JDIH BPK. (2013). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/72593/perpres-no-76-tahun-2013>
- JDIH Sukoharjo. (2024). *Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 38 Tahun 2024 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat*.
- Purnamawati, D., Suyeno, & Andza, H. (2022). Efektivitas program aplikasi sistem informasi Mojokerto dalam meningkatkan pelayanan publik (studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Rendell, P. A. (2023). Analisis implementasi kebijakan Jakarta Smart City dalam mewujudkan pelayanan publik responsif melalui aplikasi citizen relation management tahun 2023. *Jurnal Administrasi Publik Nusantara*, 4(2), 121–134.
- Ruswan, H. (2020). Pengaduan pelayanan publik wujud partisipasi masyarakat. *Ombudsman RI*.
- Sofa, A. (2021, October 1). Jakarta transportation integration in JakLingko application. *Jakarta Smart City*. <https://smartcity.jakarta.go.id/en/blog/integrasi-transportasi-jakarta-dalam-satu-aplikasi-jaklingko/>
- Sofiana, A. (2023). Analisis implementasi open government melalui aplikasi Jakarta Kini (Jaki) pada fitur Jak-Respon dalam penyebaran informasi publik. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 45–53. <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.10>
- UNDP Indonesia. (2023). Pengguna SP4N-LAPOR! capai 1,9 juta, UNDP, KOICA dan KemenPANRB teruskan komitmen untuk memperkuat pelayanan publik yang adil untuk semua.
- Yuniar, A., Ayu, S., Masita, D., Nurfadhilah, I., Adelia, R., Ghevira, W., Adzikriati, N. S., & Kurniawan, I. A. (2025). Penerapan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam perspektif smart governance. *Jurnal Humaniora Revolusioner (JHR)*, 9(1), 1–10.
-