

**EFEKTIVITAS LAYANAN JAKARTA LAPOR
(JAKLAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
DAN STATISTIK
PROVINSI DKI JAKARTA**

Arya Ramadhanu Attawana

NPP. 29.1113

Asdaf Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: kecoakmada@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Latar Belakang (GAP): This research discusses the effectiveness of the Jakarta Lapor (JakLapor) service at the Department of Communication, Information and Statistics in DKI Jakarta Province. Jaklapor is a practical feature in the Jakarta Kini (JAKI) application to report problems in daily community activities. The Jaklapor feature has not run optimally because there are still many complaints from the people of DKI Jakarta regarding User Privacy, User Friendly, and the JAKI application rating is still low. **Purpose:** The purpose of this research is to describe the effectiveness, to describe the obstacles and constraints, and to describe the efforts made by the DKI Jakarta Provincial Communications and Informatics Service towards the JakLapor Service in the DKI Jakarta Province. **Method:** The theory used by the author is the theory of effectiveness from Steers (1985:208) which consists of 3 (three) dimensions, namely goal achievement, integration, and adaptation. The research method used in this study is a descriptive qualitative method with inductive analysis. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusions. **Result:** The results of research conducted at the DKI Jakarta Provincial Office of Communication, Information and Statistics show that JakLapor services have not been effective. **Conclusion:** It can be concluded from the ineffectiveness the obstacles that have caused the JakLapor service to be ineffective in DKI Jakarta Province are, among others, there is still sectoral ego in each Regional Apparatus Organization and the security of the reporting data is not guaranteed. Efforts made by the DKI Jakarta Provincial Communication, Information and Statistics Office in solving this problem are by ensuring the confidentiality of the reporting data, utilizing various social media for socialization, and holding coordination meetings with relevant Regional Apparatus Organizations. Based on the results of the analysis, the authors can suggest to the DKI Jakarta Provincial Communication, Information and Statistics Office to increase the popularity of JakLapor services and evaluate the security of the reporting data.

Key Words: JakLapor, Public Complaint Services, Effectiveness

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini membahas tentang efektivitas layanan Jakarta Lapor (JakLapor) di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik di Provinsi DKI Jakarta. Jaklapor merupakan fitur praktis yang ada didalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) untuk melaporkan kendala kegiatan masyarakat sehari-hari. Fitur Jaklapor belum berjalan maksimal dikarenakan masih banyak keluhan dari masyarakat DKI Jakarta terkait *User Privacy*, *User Friendly*, serta *rating* aplikasi JAKI yang masih rendah. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan efektivitas, mendeskripsikan hambatan dan kendala, dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DKI Jakarta terhadap layanan JakLapor di Provinsi DKI Jakarta. **Metode:** Teori yang digunakan oleh penulis adalah teori efektivitas dari Steers (1985:208) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan analisis yang induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa layanan JakLapor belum efektif. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan dari ketidakefektivan tersebut adapun kendala yang menyebabkan belum berjalan efektifnya layanan JakLapor di Provinsi DKI Jakarta yaitu antara lain, masih terdapat ego sektoral pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah serta keamanan data pelapor yang kurang terjamin. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dalam menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan menjamin kerahasiaan data pelapor, memanfaatkan berbagai media sosial untuk sosialisasi, dan melakukan rapat koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka penulis dapat menyarankan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta agar dapat meningkatkan popularitas layanan JakLapor dan melakukan evaluasi terkait keamanan data pelapor. **Kata Kunci :** JakLapor, Layanan Pengaduan Masyarakat, Efektivitas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah sebagai salah satu instrumen penting suatu negara memiliki kewajiban untuk merealisasikan dan mewujudkan cita-cita bangsa. Pemerintah diharapkan mampu menciptakan suatu inovasi yang efektif serta efisien dalam hal mensejahterakan masyarakat dengan menghadirkan peran teknologi dalam lingkup peran sertanya. Dikeluarkannya Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang berbunyi dalam lampiran I, tuntutan perubahan yang diharapkan tersebut memberikan peluang bagi penataan aspek-aspek kehidupan,

dimana kepentingan rakyat harus diletakkan dalam posisi sentral. Kemajuan teknologi pada masa kini sudah berkembang dengan sangat cepat dan mendominasi di berbagai aspek, khususnya di aspek pemerintahan. Dengan diterbitkannya gagasan “*Smart City*” memberikan pengaruh yang sangat besar kepada seluruh masyarakat kota sebagai konsumen dari teknologi, dimana salah satu kemudahan yang diberikan yakni mendapatkan informasi dalam waktu yang singkat dan cepat. Masyarakat dimanjakan dengan keberadaan teknologi yang berkembang pesat. *Smart City* berfokus pada perencanaan dan visi pengembangan kota, terdapat *smart services* atau berbagai pelayanan manajemen perkotaan yang efektif, efisien, murah, dan *on-demand*.

Kota Jakarta sebagai ibu kota dari Republik Indonesia telah merumuskan konsep *Smart City* pada bulan Desember 2014 silam yang tercantum dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Jakarta No. 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City yang selanjutnya di revisi menjadi Pergub No. 306 Tahun 2016. Sejak direncanakan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2013-2017, kebijakan *Smart City* ini termasuk dalam misi pertama. Jakarta *Smart City* dibangun melalui 6 aspek di dalam *Smart City*, seperti *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Governance*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, dan *Smart Living*. Memenuhi terwujudnya *Smart City*, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pada 27 september 2019 yang merupakan aplikasi yang memuat berbagai fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi resmi Pemerintah Provinsi DKI seperti Jakwarta, JakLapor, Jakrespons, JakPangan, JakSurvei, JakISPU, JakSiaga, JakCollabs, JakApps, JakCorona, Pindai QR, JakCIM, JakSekolahmu. Khususnya JakLapor merupakan layanan pengaduan masyarakat melalui media *smartphone* yang berbasis *geo-tagging*. Fitur ini sudah terintegrasi dengan sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) milik pemrov DKI Jakarta. Sehingga, setiap laporan dan aduan yang dibuat dapat langsung direspons secara cepat dan tepat oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait Laporan yang diterima selanjutnya dapat dilihat perkembangan tindaklanjutnya oleh pelapor. Status berlatar merah yang berarti menunggu, kemudian status berlatar ungu yang berarti tahapan koordinasi apabila membutuhkan bantuan dari SKPD lain seperti Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kebersihan dan Lingkungan dan dinas-dinas lainnya. Selanjutnya status berlatar biru berarti disposisi atau laporan sedang didisposisikan kepada petugas yang ada di lapangan. Disusul dengan status berlatar kuning yang menandakan laporan sedang ditangani oleh petugas. Terakhir adalah status berlatar hijau yang berarti laporan sudah selesai ditindaklanjuti oleh petugas. Disini masyarakat dapat memberikan penilaian kepuasan terhadap laporan yang ditangani sekaligus memberikan komentar.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan mengenai efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Dalam penerapannya, fitur ini dinilai masih belum optimal dilihat dari banyaknya ditemukan respon negatif yang disampaikan masyarakat di dalam laman *Ratings & Reviews* yang bisa dilihat didalam platform distribusi aplikasi baik iOS dan Android. Padahal dalam penerapannya, JAKI mengedepankan tiga nilai utama yakni

integrasi, berorientasi masyarakat dan *one-stop service*. (<https://tirto.id/mengenal-fitur-jaki-aplikasi-layanan-warga-dki-jakarta-exjK>). Tentunya hal ini akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap citra aplikasi tersebut. Permasalahan selanjutnya yang diungkapkan masyarakat juga ditemukan di dalam Layanan JakIapor, mayoritas menyampaikan Layanan ini tidak *User Friendly*, Dimana dalam proses perpindahan antar *page* satu dengan *page* selanjutnya meskipun sudah menggunakan jaringan internet yang cukup cepat, dibutuhkan waktu yang relatif lama dan tidak jarang *page* yang dibuka mengalami *crash* sehingga harus mengulangi proses dari awal. Aspek lain yang belum terpenuhi dan menjadi salah satu masalah yang adalah terkait *User Privacy*. Tidak sedikit masyarakat yang melaporkan suatu kejadian non-darurat melalui aplikasi namun harus berakhir dengan pembulian yang dialami pelapor dikarenakan identitas pelapor diberitahukan kepada masyarakat yang dilaporkan. Hal tersebut menjadi sangat krusial mengingat Privasi data pribadi merupakan hal penting karena menyangkut harga diri dan kebebasan berekspresi seseorang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks efektivitas serta dalam konteks pelayanan. Penelitian pertama oleh Arinda, dkk (2014) mengenai *Efektivitas Penerapan B-Diso (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi)*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menunjukkan hasil program SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan) online, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Hasilnya bahwa keadaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi secara umum belum bisa. Kedua Aprilia, dkk (2014) dengan judul *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menunjukkan hasil bahwa website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan public secara elektronik seperti mendownload blangko, formulir, dan lain-lain. Ketiga oleh Wisnu Hardono (2015) *Analisis Kualitas dan Efektivitas Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menunjukkan hasil dari sisi website pemerintah sudah memberikan jenis pelayanan yang bervariasi, namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih sangat minim. Pengguna fasilitas online lebih didominasi oleh pihak stakeholder. Selanjutnya oleh Alfisyahrin (2014) dengan judul *Efektivitas E-Government Pada Aplikasi Kios 3 in 1 Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPIKDN) Bandung Tahun 2014*. Penelitian deskriptif kuantitatif menunjukkan hasil Aplikasi Kios 3 in 1 milik BBPKIDN sebagai sarana pelayanan public kepada masyarakat belum efektif. selanjutnya penelitian Winda Ratnasari (2018) mengenai *Efektivitas Program Layanan Go Sigap Di Kepolisian Resort (Polres) Gresik*. Penelitian kualitatif deskriptif ini menunjukkan hasil masih kurang efektif.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat dari Richard M. Steers mengenai teori efektivitas organisasi.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas, mendeskripsikan hambatan dan kendala, dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DKI Jakarta terhadap Iayanan JakLapor di Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data dengan menggunakan jenis data primer dan sekunder. Adapun informan penelitian terdiri Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta, Kepala Satuan Pengembangan UP Jakarta Smart City, Kepala Satuan Pelaksana Infrastruktur Teknologi Informasi UP Jakarta Smart City, Kepala Satuan Pelaksana Komunikasi dan Pemasaran UP Jakarta Smart City, serta Perangkat Unit Pelayanan Jakarta Smart City. Informan tersebut menggunakan teknik *purposive sampling* Data-data tersebut dikumpulkan berdasarkan sumber *person*, *place*, dan *paper* dengan menggunakan teknik berupa wawancara semiterstruktur, observasi, serta dokumentasi Adapun analisisnya menggunakan pendapat Richard M. Steers mengenai teori efektivitas organisasi. Untuk menganalisis teori tersebut digunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yakni, reduksi data, *display* data, serta verifikasi data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dianalisis efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan pengukuran/indikator yakni pendapat pendapat Richard M. Steers mengenai teori efektivitas organisasi. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut.

3.1. Pencapaian Tujuan

a. Kurun waktu pencapaian

Kurun waktu ini dapat berupa banyaknya waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan atau dapat pula banyaknya waktu yang diperlukan untuk mencapai tujuan besar dari sebuah layanan. Untuk kurun waktu yang dibutuhkan dalam menerima pengaduan masyarakat dan menindaklanjutinya itu kembali lagi kan JakLapor ini sebagai wadah dalam menampung aduan masyarakat dan meneruskannya kepada OPD terkait sehingga untuk estimasi waktunya tergantung jenis laporannya. Untuk kurun waktu menerimanya itu langsung sesaat setelah dilaporkan oleh masyarakat itu langsung

masuk ke sistem kita dan nanti dari aplikasi itu akan langsung diteruskan kepada OPD terkait untuk kejadian darurat seperti kebakaran atau keadaan darurat lainnya itu paling lambat 15 menit biasanya sudah ada upaya tindak lanjut dari OPD terkait. Secara keseluruhan untuk memberikan laporan pengaduan melalui aplikasi JAKI dalam fitur JakLapor sangatlah mudah dan memang untuk penindaklanjutan laporan masyarakat tergantung pada jenis laporan yang diberikan contohnya ketika ada laporan mengenai sarang tawon yang dikhawatirkan mengganggu aktivitas masyarakat akan dapat ditangani pada malam hari ini tidak terlepas dari aktivitas tawon yang cenderung pasif ketika malam hari berbeda halnya laporan terkait kedaruratan seperti kebakaran yang membutuhkan penanganan sesegera mungkin. Maka diketahui kedudukan JakLapor adalah sebagai jembatan penghubung antara masyarakat dan pemerintah sedangkan untuk kurun waktu penindaklanjutan laporan bergantung kepada jenis kejadian dan kapasitas kerja OPD terkait dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

b. Sasaran target

Layanan JakLapor harus memiliki sasaran target yang jelas dan spesifik agar dapat menentukan langkah yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran target ini berpengaruh pada rencana operasi pelayanan dalam JakLapor dan sejauh mana batasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sasaran target layanan pengaduan JakLapor adalah memberikan atau memfasilitasi masyarakat DKI Jakarta dalam memberikan laporan kepada pemerintah dalam hal ini organisasi perangkat daerah (OPD) dengan jaminan keamanan data privasi. Layanan JakLapor seakan-akan adalah sebuah jembatan yang menghubungkan masyarakat dan pemerintah dimana data privasi pelapor tidak akan terekspos oleh orang lain dan dapat meminimalisir dampak akibat laporan tersebut.

c. Dasar hukum

Layanan JakLapor beroperasi setelah dikeluarkannya Surat Keputusan Sekretaris daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. SK tersebut menjadi dasar hukum bersama sekaligus pedoman bagi JakLapor dan Organisasi Perangkat Daerah terkait dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang diterima oleh layanan JakLapor. Regulasi tersebut berisikan pedoman penindaklanjutan laporan masyarakat yang masuk melalui aplikasi *Citizen Relation Management*, dalam hal ini ialah aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang didalamnya terdapat fitur JakLapor untuk layanan pengaduan masyarakat yang menjamin keamanan data privasi pelapor.

3.2. Integrasi

a. Kecakupan Prosedur Layanan

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta telah melakukan banyak perubahan dalam prosedur pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan JakLapor. Prosedur layanan harus dibuat secara runtut dan jelas tentunya dengan bahasa yang mudah diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan gambar tersebut tahapan untuk melaporkan suatu keadaan di JAKI yaitu:

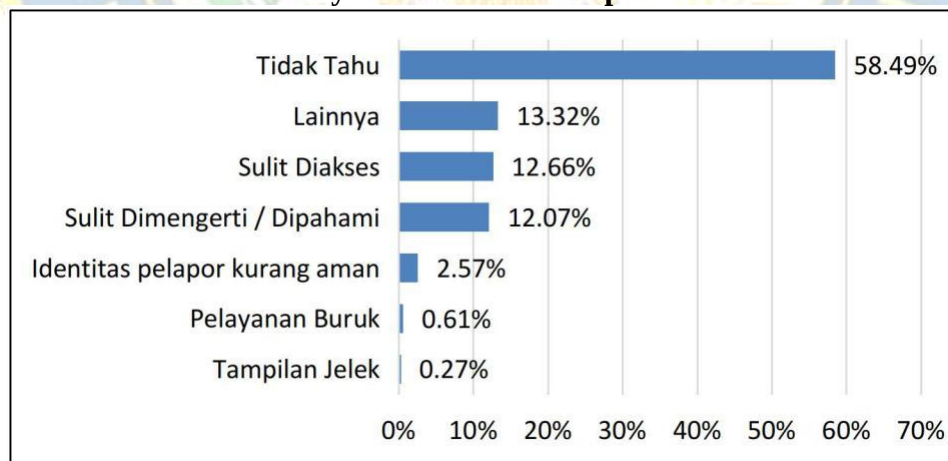
1. Memastikan ponsel terhubung dengan jaringan internet kemudian membuka Aplikasi Jakarta Kini.
2. Kemudian memilih icon Lapor pada halaman utama untuk melaporkan kejadian dan mengambil gambar terkait kejadian yang ingin dilaporkan
3. Setelah itu menentukan kategori laporan untuk memudahkan meneruskan laporan ke Organisasi perangkat daerah terkait.
4. Kemudian memberikan informasi detail terkait kejadian yang dilaporkan baik berupa narasi singkat dan lokasi kejadian.
5. Yang terakhir adalah menetapkan apakah laporan bersifat rahasia/rahasia atau publik/terbuka setelah itu mengirimkan laporan maka laporan telah masuk kedalam sistem aplikasi JAKI

Pemerintah bertujuan untuk menyediakan sarana kepada masyarakat untuk dapat bekerjasama memperbaiki permasalahan kota dan membangun kota Jakarta kedepannya, serta dengan menghadirkan sarana kanal laporan kepada masyarakat yang ramah pemakaian dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam menyampaikan laporannya.

b. Sosialisasi Kepada Masyarakat Mengenai Layanan JakLapor

Pada layanan JakLapor untuk mengukur tingkat sosialisasi layanan kepada masyarakat dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang tidak melapor karena belum mengetahui keberadaan JakLapor. Dalam pelaksanaannya ternyata masih ada dan mungkin banyak masyarakat DKI Jakarta yang belum mengetahui keberadaan aplikasi JAKI dan Layanan JakLapor. Hal ini kemudian didukung dengan data dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terkait alasan mengapa masyarakat tidak melapor pada tahun 2021 berikut:

Tabel 1.
Alasan Masyarakat Tidak Melapor Tahun 2021



Sumber : Diolah oleh Peneliti dari Diskominfo DKI (2022)

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa salah satu alasan yang paling banyak ialah masyarakat tidak melaporkan permasalahan yang ditemuinya adalah karena ketidaktahuan masyarakat akan adanya kanal pengaduan JakLapor di Jakarta. Dengan demikian maka Pemerintah seharusnya menyadari sepenuhnya bahwa sosialisasi terkait aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dan layanan JakLapor masih belum optimal bahkan dapat dikatakan kurang karena angka masyarakat yang tidak melapor karena tidak mengetahui keberadaan JakLapor mencapai lebih dari separuhnya yaitu 58,49% dari seluruh masyarakat yang tidak melaporkan dan angka ini jauh dibandingkan angka untuk alasan lainnya dengan permasalahan yang sama.

3.3. Adaptasi

a. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan

Perkembangan zaman mengarah pada pemanfaatan teknologi yang sebesar-besarnya dalam segala aspek kehidupan maka sebagai pelayan publik harus mampu menghadirkan aparatur yang mampu bekerja dengan memanfaatkan teknologi untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kecepatan dan kualitas pelayanan yang baik. Sumber daya manusia (SDM) sebagai aset terpenting dan jangka panjang maka baiknya terus diasah dan ditingkatkan karena untuk mengganti sumber daya manusia tidak semudah mengganti aset lainnya seperti sarana dan prasarana namun sumber daya manusia adalah suatu aset yang bisa terus dikembangkan dengan cara diberikan pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan keterampilan dan wawasannya sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Terlebih layanan JakLapor adalah layanan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi yang terintegrasi maka setiap personil yang bekerja didalamnya harus mengerti dan paham akan teknologi agar dapat menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Untuk sebuah layanan yang tergolong baru seperti JakLapor tentunya harus melakukan berbagai pelatihan dan pendidikan bagi personil yang bertugas di Layanan JakLapor untuk memberikan bekal dalam menyelenggarakan layanan yang lebih baik. JakLapor yang berbasis aplikasi maka personil harus memahami manajemen data dan manajemen informasi serta jalur koordinasi yang baik agar proses penerusan laporan aduan dari masyarakat dapat sampai dengan cepat dan tepat kepada Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang sehingga dapat cepat ditindaklanjuti. pelaksanaan pendidikan dan pelatihan belum terlaksana dengan alasan bahwa Layanan JakLapor ini merupakan layanan baru sehingga masih mampu dicover oleh penyedia layanan Jakarta Kini (JAKI) dan belum berdiri sendiri selain itu jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan maka hendaknya ada suatu komitmen dari para kepala OPD yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan pendidikan dan pelatihan terkait pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

b. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

Melihat perkembangan penanganan pengaduan masyarakat melalui JakLapor, kedepannya tentu saja membutuhkan sarana dan prasarana untuk mendukung penanganan pengaduan masyarakat sehingga dapat berjalan maksimal dan memudahkan masyarakat. Sarana dan prasarana yang kurang memadai akan berimbas kepada proses penanganan pengaduan masyarakat yang tidak efektif. sarana utama

dalam layanan JakLapor adalah sistem Jaklapor itu sendiri. JakLapor merupakan layanan yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan dikelola oleh *Jakarta Smart City* sebagai pengembang dari layanan ini. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini *Jakarta Smart City* sebagai pengembang layanan aplikasi JAKI telah menciptakan aplikasi tersebut dan berorientasi seperti buatan *Google* dan *Apple*, dimana didalam ekosistem JAKI terdapat beragam layanan yang ada didalamnya, dan salah satunya adalah layanan JakLapor. Tujuannya bukan untuk membatasi inovasi dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah, tetapi agar seluruh Pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat dapat dikumpulkan menjadi satu tempat didalam aplikasi yang dikenal sebagai aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

3.4. Kendala Layanan JakLapor di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

a. Masih Terdapat Ego Sektoral Pada Masing-Masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Kemajuan teknologi dan perkembangan paradigma pemerintahan ke arah *e-Government* sehingga teretusnya konsep *Smart City* menjadi semangat tersendiri bagi setiap unsur pemerintahan untuk berlomba melakukan inovasi dalam pemanfaatan teknologi dimasing-masing wilayah kerjanya, akan tetapi ini justru menjadi suatu *blunder* bilamana masing-masing pihak dalam hal ini Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Jakarta membuat terobosan aplikasi baru. kanal laporan atau pengaduan masyarakat yang ada saja terdapat lebih dari 5 kanal resmi yang tersedia tentunya ini mungkin tujuannya adalah memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan terkait keadaan yang mengganggu ketertiban umum atau laporan pelanggaran hanya saja ini akan menjadi tidak efektif dari segi anggaran seharusnya dilakukan *assessment* kembali terkait kanal yang sudah tidak diminati atau kurang aktif dalam menerima laporan masyarakat sehingga anggaran yang ada dapat dimaksimalkan untuk pengembangan kanal laporan yang prioritas seperti JakLapor. Ego sektoral yang ada di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) akan berdampak besar terhadap kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta secara umum dan akan menyebabkan buruknya koordinasi antar OPD. Ego sektoral ini akan menimbulkan suatu persaingan antar instansi dan merasa ingin lebih dari yang lain sehingga tujuan melayani masyarakat menjadi dilalaikan.

b. Keamanan Data Pelapor Kurang Terjamin

Masih ditemukan bahwa ada petugas yang membocorkan identitas pelapor kepada pihak yang terlapor sehingga tentunya ini menimbulkan dampak kepada pelapor terlebih jika pihak pelapor berkaitan langsung dengan pihak terlapor. Ini tentunya telah melanggar atau mencederai tujuan awal pembentukan layanan JakLapor yang ingin menciptakan suatu sistem layanan pengaduan masyarakat yang menjamin kerahasiaan data pribadi terlapor. Permasalahan ini bisa disebabkan dua faktor yaitu kelemahan sistem aplikasi yang masih memberikan akses kepada orang lain termasuk admin untuk mengakses dengan bebas data pribadi pelapor dan rendahnya integritas personil layanan JakLapor sehingga dengan mudahnya menyebarkan data pribadi pelapor yang bersifat rahasia.

3.5. Upaya yang Dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Terhadap Layanan JakLapor

a. Menjamin Kerahasiaan Data Pelapor

Didalam upaya menjaga kerahasiaan identitas pelapor, pihak *Jakarta Smart City* menghadirkan fitur *private* sebagai tindak lanjut dari privasi pelapor yang harus dijaga. Melalui kehadiran fitur tersebut, pelapor diberikan opsi untuk memilih agar tidak diberitahukan identitasnya dalam laporan yang dia sampaikan sehingga petugas ataupun orang lain tidak dapat mengetahui identitas sang pelapor. Selain meningkatkan fitur yang tersedia dalam layanan aplikasi JakLapor *Jakarta Smart City* harus mempertimbangkan membuat suatu kode etik bagi personil yang bertugas memegang izin akses terhadap data pengguna sehingga tidak disalahgunakan selain itu harus ada suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat digunakan untuk menangani permasalahan yang terjadi pada layanan JakLapor terutama terkait keamanan data Pelapor. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diciptakan nantinya kemudian harus dijaga keberlangsungannya oleh seorang supervisor yang memastikan segalanya berjalan sesuai dengan SOP

b. Memanfaatkan Berbagai Media Sosial Untuk Sosialisasi

Upaya sosialisasi yang dimaksud dapat dilakukan dengan berbagai cara sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Di era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih memberikan kesempatan kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memanfaatkan media sosial agar bisa mengenalkan layanan JakLapor ini kepada masyarakat umum khususnya masyarakat DKI Jakarta. Target sasaran dalam sosialisasi terkait layanan JakLapor yang harus diutamakan dari sosialisasi melalui media sosial adalah para muda-mudi yang merupakan generasi yang paling aktif dalam meramaikan berbagai *platform* media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Tik Tok* dan *Facebook*. Pelaksanaan sosialisasi dapat dilakukan dengan pemberian narasi berupa gambar atau video yang berisi pesan kemudahan dan kelebihan layanan JakLapor sebagai kanal resmi aduan masyarakat yang menjamin kerahasiaan data penggunanya. Selain itu, upaya sosialisasi harus dilakukan secara berkala dan konsisten sehingga masyarakat dapat mengingat bahwa layanan JakLapor hadir ditengah masyarakat untuk memberikan kemudahan dalam melaporkan pelanggaran atau gangguan sosial yang ada disekitarnya.

c. Melakukan Rapat Koordinasi Dengan Organisasi Perangkat Daerah Terkait

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sadar akan kendala yang dialaminya saat ini, dan kemudian melalui *Jakarta Smart City* terus melakukan rapat internal kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah dengan tujuan untuk menyatukan persepsi, demi memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal pelayanan publik berdasarkan prinsip *One Stop Services*. Perlu dilakukan persamaan persepsi akan orientasi pelayanan publik yang seharusnya berbasis pemenuhan kebutuhan masyarakat yang cepat dan mudah dengan memanfaatkan teknologi yang terintegrasi bukan lagi berkiblat perlombaan untuk menonjolkan keunggulan di masing-masing OPD. Upaya persamaan persepsi ini hanya dapat dilakukan ketika semua Kepala OPD yang berwenang sepakat untuk duduk bersama membahas

permasalahan ini dan berkomitmen untuk bekerjasama melayani masyarakat dengan sistem teknologi yang terintegrasi.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) yang diprakarsai oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam memberikan pelayanan dalam hal pelaporan layanan pengaduan masyarakat sebagaimana merupakan satu implementasi dari konsep Smart City yang telah diterapkan di Provinsi DKI Jakarta. Pelayanan Jakarta Lapor sendiri di provinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya efektif dikarenakan sebab dan hal yang merupakan kendala yang terjadi pada saat pengimplementasian. Pelayanan kepada masyarakat pastinya juga harus memiliki dukungan dari masyarakat dan keikutsertaan dan keaktifan masyarakat namun tidak terjadi dalam penelitian oleh Arinda, dkk (2014) dan Wisnu Hardono (2015) dimana masyarakat belum bisa ikut secara aktif dimana banyak yang belum bisa menggunakan sistem pelayanan yang berbasis elektronik ini. Dalam hal kendala tersebut juga terjadi namun terletak pada masih adanya ego sektoral di masing-masing OPD, dan keamanan data pelapor kurang terjamin yang membuat pelayanan ini tidak efektif seperti halnya dalam penelitian Aprilia, dkk (2014) dimana ketidakefektifan tersebut dari media yang memberikan pelayanan belum *support* secara maksimal. Untuk sisi lainnya Pelayanan Jakarta Lapor ini juga bisa dijadikan sebagai role model bagi wilayah-wilayah lainnya terutama kota yang mana semakin berkembangnya jaman harus mengikuti *trend* tersebut. Penulis menemukan temuan penting yakni turut aktifnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menjalankan pelayanan ini dengan juga banyaknya pelayanan yang berbasis elektronik yang sudah diterapkan di Provinsi DKI Jakarta oleh OPD-OPD terkait lainnya.

Layaknya pelayanan lainnya, dengan kendala yang terjadi adapun kiat upaya yang dilakukan untuk memberikan nilai keefektifan dalam hal pelayanan kepada masyarakat diantaranya berusaha menjamin kerahasiaan data pelapor dengan menyediakan fitur *private* yang dapat menyembunyikan data pelapor dari petugas maupun pihak terlapor serta menciptakan SOP yang tepat sehingga alur kerja layanan JakLapor jelas dan pembagian tugas dan tanggungjawab jelas sehingga keamanan data pengguna terjamin kerahasiaannya. Kemudian memanfaatkan media sosial untuk mengefektifkan kegiatan sosialisasi layanan JakLapor sehingga masyarakat dapat mengenal dan menggunakan layanan JakLapor sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat. Dan yang terakhir adalah melakukan koordinasi bersama dengan kepala OPD yang berwenang dalam menindaklanjuti laporan masyarakat untuk menyamakan persepsi dalam upaya membangun layanan publik berbasis teknologi yang terintegrasi sesuai dengan prinsip *one stop services*. Dalam hal upaya tersebut juga perlu ditambahkan walaupun sudah baik terutama dalam prasarana harus ditingkatkan setiap tahunnya guna memaksimalkan apa yang telah berjalan serta untuk menutup celah terjadinya hambatan yang mempengaruhi jalannya layanan Jakarta Lapor seperti halnya dalam penelitian Alfisyahrin (2014).

Adanya pelayanan ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu memperkuat jalannya konsep Smart City yakni kota berbasis penerapan teknologi seperti halnya dalam penelitian Winda Ratnasari

(2018) dalam pelaksanaannya, sehingga apapun kegiatan masyarakat dapat terbantu dengan era yang telah maju saat ini dalam hal pelayanan khususnya disamping pelayanan yang sudah ada.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan Layanan JakLapor sampai saat ini masih belum efektif hal ini peneliti temukan setelah melakukan analisis kondisi lapangan menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers. Dimana dari tiga dimensi yang peneliti gunakan dalam melakukan analisis yaitu dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pada dimensi pencapaian tujuan yang terdiri atas tiga (3) indikator yaitu kurun waktu pelayanan, sasaran target, dan dasar hukum telah terlaksana dengan baik. Layanan JakLapor juga telah memiliki dasar hukum dalam menjalankan layanan. Sedangkan pada dimensi integrasi permasalahan terjadi pada aspek sosialisasi masih banyak masyarakat yang belum melapor karena tidak mengetahui layanan JakLapor. Dan terakhir pada dimensi adaptasi ditemukan bahwa masih belum ada kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi personil JakLapor untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya. Ditemukan beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat bagi layanan JakLapor dalam mencapai efektivitas kendala tersebut diantaranya adalah masih adanya ego sektoral di masing-masing OPD, dan keamanan data pelapor kurang terjamin. upaya telah dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta diantaranya yaitu berusaha menjamin kerahasiaan data pelapor dengan menyediakan fitur *private* yang dapat menyembunyikan data pelapor dari petugas maupun pihak terlapor serta menciptakan SOP yang tepat sehingga alur kerja layanan JakLapor jelas dan pembagian tugas dan tanggungjawab jelas sehingga keamanan data pengguna terjamin kerahasiaannya. Kemudian memanfaatkan media sosial untuk mengaktifkan giat sosialisasi layanan JakLapor sehingga masyarakat dapat mengenal dan menggunakan layanan JakLapor sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat. Dan yang terakhir adalah melakukan koordinasi bersama dengan kepala OPD yang berwenang dalam menindaklanjuti laporan masyarakat untuk menyamakan persepsi dalam upaya membangun layanan publik berbasis teknologi yang terintegrasi sesuai dengan prinsip *one stop services*.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat dari Richard M. Steers mengenai teori efektivitas organisasi.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa mengenai efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk

melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bailey, KD. 1982. *Methods of Social Research*. New York: The Free Press.
- Bogdan, Robert C. dan Biklen Kopp Sari. 1982. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston London: Allyn and Bacon Inc.
- Dameri, R. 2017. *The Conceptual Idea of Smart City: University, Industry, and Government Vision*. New York: The Free Press.
- Edwards III, George C. 2003. *Implementing Public Policy*. Jakarta: Erlangga.
- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative Methods Ins Social Research*. New York: Mc Graw Hill.
- Georgopolus dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan VIII*. Bandung: Rosda.
- Steers, Richard.M. 1985. *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Medpress.
- Suriasumantri, Jujun S. 2005. *Filsafat Ilmu; Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widodo. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Jakarta*. Jakarta: Bumi Aksara
- Handayaniingrat, Soewono. 1996. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Andriyanto. 2021. "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and Mclean. Paradigma – Jurnal Komputer dan Informatika Vol. 23.
- Sudarsono, Achmad Budiman. 2021. "Komunikasi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Menangani Pengelolaan Aduan Masyarakat pada Aplikasi JAKI". Jurnal IKOM USNI Vol: 2
- Putra, A. 2019. "Smart City: Konsep Kota Pintar di DKI Jakarta". Jurnal Tekinfo Vol: 20.
- Meijer, Albert dan Bolivar. 2016. "Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance". Jurnal International Review of Administrative Sciences Vol: 82.
- Hasibuan, Abdurrozzaq. 2019. "Smart City, konsep kota cerdas Sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota". Jurnal Buletinutama Teknik Vol:14.

Kofi, Issac dan Mensah. 2020. *“Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services”*. International Journal of Public Administration Vol: 43.

Bahri, Syamsul dan Khasan Effendy. 2020. *“Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas”*. Jurnal Papatung Vol: 3.

Safudin, Mahmud. 2017. *“Kajian Efektifitas Jakarta Smart City”*. Indonesia Journal on Software Engineering Vol: 3

<https://jaki.jakarta.go.id/about>. Jakarta Kini (JAKI). Senin, 6 September 2021.

<https://smartcity.jakarta.go.id/>. Jakarta Smart City. Senin, 6 September 2021.

<https://diskominfo.jakarta.go.id/>. Diskominfo DKI Jakarta. Kamis, 9 September 2021.

