

PENGAWASAN LAYANAN PENGANDUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN JAKLAPOR DI PROVINSI DKI JAKARTA

Afra Dhiya Syaharani

NPP. 29.0583

*Asdaf Kota Administrasi Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : safradhiya@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The convenience provided by the development of IT in all fields encourages the DKI Jakarta Provincial Government to continue to provide the latest breakthroughs that can be used by the people of Jakarta to assist and facilitate services in all dynamic aspects, especially in the field of complaint services. community which is realized with the Jaklapor Service by the DKI Jakarta Office of Communication, Information and Statistics. The Jaklapor service has been running for a matter of years, however, obstacles are still found in the implementation of these services, such as the lack of assurance of the confidentiality of the reporter's identity, the accuracy of the coordinates of the report and the lack of officers who go to the field. **Purpose:** The purpose of this study is to identify and describe how the supervision of the Jaklapor service works in Jakarta. This study uses Robbins and Coulter's theory of supervisory indicators. **Method:** The method used is descriptive qualitative with an inductive approach to be able to describe the object of research based on the facts obtained in the field. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The findings obtained from this research are that this service provides convenience in helping the government to deal with problems that occur in Jakarta. **Conclusion:** Jaklapor also increases the level of public trust in the government as evidenced by the number of reports received and Jaklapor is the most popular public complaint service.

Keywords: Complaint Service, Online, Supervision.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kemudahan yang disediakan dengan terjadinya perkembangan TI dalam segala bidang mendorong Pemprov DKI Jakarta untuk terus memberikan terobosan terbaru yang dapat digunakan oleh masyarakat Jakarta untuk membantu dan mempermudah pelayanan dalam segala aspek yang bersifat dinamis, terkhusus di bidang layanan pengaduan masyarakat yang terealisasi dengan Layanan Jaklapor oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta. Layanan Jaklapor telah berjalan dalam hitungan tahun namun, masih ditemukan kendala dalam penerapan layanan tersebut seperti kurang terjaminnya kerahasiaan identitas pelapor, ketepatan titik koordinat laporan dan kurangnya petugas yang turun ke lapangan. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk

mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana jalannya pengawasan layanan Jaklapor di Jakarta. Penelitian ini menggunakan teori indikator pengawasan milik Robbins dan Coulter. **Metode:** Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk dapat menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta yang didapatkan di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah layanan ini memberikan kemudahan dalam membantu pemerintah untuk menangani permasalahan yang terjadi di Jakarta. **Kesimpulan:** Jaklapor juga meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang dibuktikan dengan banyaknya laporan yang diterima serta Jaklapor menjadi layanan pengaduan masyarakat yang paling digemari.

Kata Kunci: Layanan Pengaduan, Online, Pengawasan.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi yang terjadi diseluruh belahan dunia membawa perubahan yang signifikan dalam segala aspek kehidupan manusia. Salah satunya dengan penyaluran informasi dan komunikasi menjadi lebih luas dan cepat. Hal ini tentunya juga berdampak terhadap kehidupan di Indonesia dan memberikan peluang besar untuk ikut serta dalam perkembangan sistem informasi di ranah internasional. Pada dasarnya, baik atau buruknya globalisasi itu tergantung dari sisi mana melihat perubahan itu terjadi.

Manfaat dari globalisasi itu sendiri dimanfaatkan secara maksimal oleh pemerintah khususnya Pemprov DKI Jakarta yang menerapkan kemudahan penyebaran informasi dalam bentuk wadah dari aduan dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Wadah aduan masyarakat ini yang diterapkan dengan layanan Jaklapor yang diciptakan oleh Diskominfo DKI Jakarta dengan harapan masyarakat dapat menggunakannya untuk turut ikut berperan aktif dalam penyalurkan aspirasi, keluhan dan bahkan pengaduan kepada pemerintah.

Layanan yang bernama nama Jaklapor ini tersedia didalam aplikasi “Jakarta Kini” (JAKI) yang diluncurkan oleh Pemprov DKI Jakarta diproyeksikan menjadi one-stop services untuk warga yang tinggal maupun beraktivitas di Jakarta. Pengelolaan aplikasi JAKI diserahkan kepada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City Diskominfo DKI Jakarta (Prisilia, 2021).



Gambar 1
Laman Awal Aplikasi JAKI

Layanan Jaklapor yang tersedia dalam aplikasi JAKI merupakan bentuk perubahan dari aplikasi Qlue yang selama ini digunakan oleh masyarakat Jakarta sebagai layanan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan atau permasalahan yang terjadi khususnya di Jakarta (Ziadi, Supriyono, and Wijaya 2016). Jaklapor merupakan layanan pengaduan online diakses melalui media smartphone dan berbasis geo-tagging. Permasalahan yang dilaporkan melalui layanan ini sangatlah beragam, seperti permasalahan sampah, gangguan ketertiban, lalu lintas, parker liar, iklan liar atau yang tidak sesuai dengan kode etik, dan lain sebagainya. Laporan yang diterima selanjutnya diorganisir berdasarkan kategori yang dipilih oleh pengguna (JSC, 2020).

Kemudahan yang telah dihadirkan dengan tersedianya layanan tersebut, masih saja ditemukan kendala-kendala yang menyebabkan kurang efektifnya penerapan layanan ini. Jika dibandingkan dengan jumlah warga Jakarta, jumlah laporan yang diterima masih tergolong kurang bahkan rendah. Hal yang sama juga terjadi diprovinsi lain yaitu Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara. Kota Binjai telah menerapkan smart-city dan memiliki aplikasi e-Government Binjai smart-city yang memuat berbagai layanan seperti; e-Musrenbang; e-Budgeting; e-Sippadu; e-Appoinment; dan e-Masyarakat. Aplikasi e-Masyarakat merupakan aplikasi yang digunakan sebagai wadah pengaduan masyarakat yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Binjai (Harianja, 2021). Namun, masih ditemukan permasalahan dalam penerapannya seperti, lambatnya respon dari operator saat menerima pengaduan yang menyebabkan kurang maksimalnya layanan ini. Selain itu, operator masih kurang teliti sehingga banyak laporan yang salah diteruskan kepada operator

PD yang berwenang sehingga menyebabkan *miss-communication* dan harus mengkonfirmasi ulang yang memakan waktu (Irma, 2018).

Pemkot Bandung juga menera[kan pengaduan masyarakat berbasis online didaerahnya yang bernama Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! Merupakan wadah pengaduan masyarakat secara terpusat dan selanjutnya akan diterukan kepada PD berwenang sesuai dengan jenis laporan guna meningkatkan pelayanan masyarakat (Mursalim, 2018).

Penerapan layanan Jaklapor dalam pemenuhan kebutuhan layanan pengaduan masyarakat khususnya di Kota Jakarta dan perubahan yang diberikan dengan adanya layanan ini membuat penulis tertarik untuk membahas dan meneliti mengenai layanan Jaklapor. Penulis mengangkat riset ini dengan memilih judul penelitian mengenai “Pengawasan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Jaklapor di Provinsi DKI Jakarta”

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penerapan layanan ini ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan layanan pengaduan masyarakat berbasis *online* guna mewujudkan pelayanan publik yang prima dan maksimal di Jakarta. Masyarakat masih belum mengenal layanan Jaklapor secara menyeluruh dan masih banyak masyarakat yang menganggap layanan ini kurang berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri (Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, 2021).

Masyarakat juga masih merasa rendahnya tingkat keamanan identitas pelapor dalam layanan Jaklapor. Masyarakat meragukan bagaimana tingkat pengamanan identitas pelapor dalam setiap laporan yang dikirimkan. Identitas masyarakat yang apabila terpapar akan menyebabkan masalah baru yang lebih serius dan menimbulkan keretakan di masyarakat jika mengenai masalah yang terjadi disuatu lingkungan (Mursalim, 2018).

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan ini terinspirasi oleh beberapa penelitian yang telah dilakukan, dalam permasalahan pengaduan masyarakat berbasis online dalam penerapan system *e-government* khususnya di Jakarta. Pembahasan mengenai pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis aplikasi atau *appbase* yang terkoneksi dengan internet dan diperbaharui secara real time merupakan tema yang dibahas dalam penelitian ini (Anggoro, 2017). Seperti yang telah dibahas oleh peneliti terdahulu mengenai penggunaan system *e-government* sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang maksimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Hardono, 2015), (Rahmawati, 2018).

Penelitian selanjutnya yang membahas bagaimana partisipasi masyarakat dalam penerapan aplikasi layanan pengaduan masyarakat dan bagaimana aplikasi tersebut dapat membawa perubahan dalam kehidupan sosial bermasyarakat (Robby, 2017). Penelitian yang dituangkan dalam jurnal yang meneliti bagaimana kualitas dari system *e-government* yang menyediakan konten atau informasi dalam bentuk

website dan bagaimana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang ada (Prilly Resa Arinda, Suryadi, 2017).

Penelitian terdahulu yang dijadikan bahan acuan ketertarikan penulis untuk membahas dan mengangkat topik penulis tersebut. Dalam riset-riset sebelumnya, penulis tidak menemukan judul dan tema yang sama dengan judul dan tema yang dipilih oleh penulis.

1.4 Pertanyaan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dimana enam penelitian terdahulu lebih berfokus kepada jalannya sistem *smart-city* dan penyelenggaraan *e-government*. Sedangkan penelitian ini membahas tema mengenai bagaimana kualitas yang diberikan melalui layanan yang berbasis *smart-city* dan bagaimana jalannya pengawasan layanan tersebut untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

1.5 Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan meneliti bagaimana kualitas yang diberikan terhadap penerapan layanan JakLapor oleh Diskominfo DKI Jakarta. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana jalannya layanan Jaklapor di Jakarta dan manfaat yang dihadirkan dengan tersedianya layanan ini di Jakarta.

II. METODE

Penulisan penelitian ini menggunakan penulisan kualitatif yang sangat menekankan pada konstruksi dari keadaan realitas dan memiliki kecenderungan situasional yang dapat memfokuskan dalam kajian (Garna, 1999). Penelitian deskriptif juga digunakan dalam penelitian ini karena dapat menggambarkan suatu fenomena dengan menggunakan kata-kata atau angka dalam menyajikan profil, klasifikasi jenis atau garis besar kejadian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersedia, seperti siapa, kapan, dimana, dan bagaimana (Neuman & Lawrence, 2011). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif yang dimulai dengan Menyusun argumentasi yang bersifat umum dari data yang didapatkan dan menarik kesimpulan dari fakta empiris yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2015). Penelitian akan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pendekatan secara induktif. Alasan peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif yaitu agar lebih menekankan pada makna penalaran untuk menemukan dan mencari informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan JakLapor dan mendeskripsikan secara mendalam fakta-fakta di lapangan yang berhubungan dengan kualitas layanan JakLapor di DKI Jakarta. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam wujud data primer dan data sekunder. Data primer mencakup metode observasi dan wawancara (Akbar, 2011). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk bukti, catatan atau foto dokumentasi yang didapatkan selama penelitian. Teknik yang digunakan dalam menentukan narasumber/informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dengan penentuan yang memiliki pertimbangan tertentu dan Teknik penentuan sampel yang

awalnya berjumlah kecil dan kemudian semakin membesar (Sugiyono, 2015). Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang bertujuan untuk dapat menganalisis masalah yang didapatkan dalam penelitian pengawasan layanan Jaklapor di Jakarta (M.B., Huberman, 1994).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengawasan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jaklapor Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat

Layanan Jaklapor yang merupakan bukti keseriusan pemerintahan untuk memberikan layanan publik yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

Laporan yang diterima melalui layanan Jaklapor dalam penanganannya sendiri diatur dalam Surat Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

3.2 Alur Proses Penanganan Laporan



Gambar 2
Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Penyelesaian pengaduan masyarakat melalui Jaklapor memiliki banyak pihak PD yang terlibat dimana berperan sebagai penerima dan penindaklanjut laporan dan aduan, dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta selaku pengawas penanganan pengaduan masyarakat. Mekanisme tersebut dibagi menjadi berikut;

1. administrator kanal pengaduan memiliki waktu maksimal enam jam dalam melakukan respon terhadap laporan berupa “proses”, “disposisi” atau

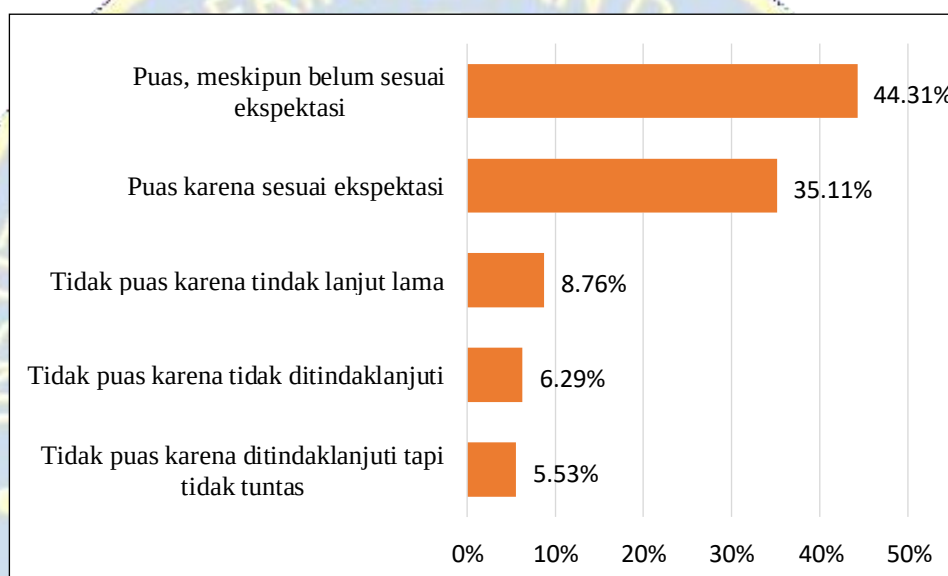
- “koordinasi” kepada perangkat daerah yang berwenang sesuai dengan kategori laporan;
2. administrator kanal memiliki tugas memastikan detail permasalahan laporan (tidak hanya melihat kategori pengaduan tetapi juga bukti laporan dalam bentuk foto, keterangan dan atau menghubungi pihak pelapor jika diperlukan) sebelum menindaklanjuti dan atau mengoordinasikan laporan yang diterima;
 3. penanggungjawab kanal yang berbasis *geo-tagging* harus melakukan pengecekan ke lapangan maksimal enam jam setelah laporan pengaduan diterima untuk memastikan penyelesaian masalah tersebut dapat ditindaklanjuti oleh perangkat daerah yang berwenang;
 4. PD yang mendapatkan koordinasi laporan pengaduan dari administrator kanal namun dirasa bukan kewenangannya dapat melakukan “ticketing/salah koordinasi dan kemudian Biro Pemerintahan yang akan memutuskan perangkat daerah mana yang harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;
 5. kelurahan yang menerima pengaduan namun ternyata lokasinya bukan berada di wilayahnya dapat melakukan “ticketing/salah lokasi” dan Biro Pemerintahan yang akan memutuskan perangkat daerah mana yang dapat menindaklanjuti pengaduan tersebut;
 6. kelurahan/PD yang menerima laporan pengaduan yang tidak jelas dapat melakukan “ticketing/laporan tidak jelas” akan melakukan pengecekan kepada pelapor;
 7. kelurahan/PD terkait dapat memundurkan estimasi waktu penyelesaian laporan pengaduan dan disesuaikan dengan tingkat kesulitan pengaduan dan kesiapan anggaran serta sumber daya lainnya di lapangan;
 8. pengaduan yang telah diselesaikan oleh Kelurahan/PD akan dilakukan verifikasi lapangan sebelum divalidasi oleh Biro Pemerintahan dengan memperhatikan foto hasil tindak lanjut aduan, penjelasan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan;
 9. Biro Pemerintahan paling lama tiga hari untuk melakukan verifikasi pengaduan yang telah selesai. Kemudian melakukan validasi paling lama enam jam setelah verifikasi selesai;
 10. pengaduan yang telah divalidasi oleh Biro Pemerintahan tidak dapat dimerahkan kembali oleh pelapor;
 11. apabila penyelesaian pengaduan tidak sesuai untuk divalidasi maka akan dikembalikan kepada Kelurahan/PD untuk ditangani kembali; dan
 12. apabila laporan yang telah ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan akan direkap dan dilaporkan kepada Inspektorat setiap bulannya.

3.3 Menetapkan Standar (*Standards*)

Nilai tolak ukur atau standar yang diharapkan dari *output* melalui layanan Jaklapor ini adalah dimana Jaklapor dapat dijadikan sebuah wadah dan fasilitator yang menyediakan sarana bagi masyarakat untuk bisa melaporkan permasalahan yang terjadi secara *real-time* dan PD yang berwenang dapat terus membangun dan memberikan pelayanan yang terbaik dan prima. Layanan Jaklapor juga merupakan

bentuk usaha pemerintah untuk melaksanakan amanat dari Perpres Nomor 73 Tahun 2018 yaitu berupa menyediakan sebuah layanan pengaduan masyarakat serta mewujudkan *public control* terhadap kinerja aparat yang ada di Jakarta. Dengan SOP yang telah diatur untuk dapat menentukan arah jalannya layanan ini juga diharapkan bisa menghasilkan kepuasan masyarakat atas kemudahan yang disediakan. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 yang mengatur Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat yaitu untuk memastikan hak dari masyarakat untuk bisa mengaspirasikan suaranya terhadap kebijakan dan pelayanan publik.

Tabel 1
Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021



Hasil survei yang ditampilkan telah menunjukan bahwa keberadaan Jaklapor sebagai wadah pengaduan masyarakat tergolong sukses dan berjalan sesuai dengan tujuan diberlakukan layanan ini. Akan tetapi, masih ditemukan dan perlu diperhatikan kembali karena masih ada yang kurang merasa puas akan layanan Jaklapor ini.

3.4 Pengukuran (*Measurement*)

Bagian operator JSC selalu memonitoring bagaimana perkembangan jumlah laporan-laporan yang masuk dan berapa laporan yang telah diselesaikan dalam setiap bulannya. Laporan yang telah disusun oleh operator JSC tersebut secara rutin di rekap selisih antara laporan yang masuk dan telah selesai penanganannya. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan yang diterima sekitar 26 jam dari laporan masuk hingga validasi selesai penanganan laporan tersebut. JSC memiliki peranan besar dalam jalannya pengaduan masyarakat khususnya Jaklapor dan selalu berupaya memberikan pelayanan yang prima dan optimal, terkhusus dari waktu penyelesaian laporan karena hal tersebut merupakan hal yang paling krusial. Masyarakat bisa menilai berjalan atau tidaknya sebuah layanan dari bagaimana upaya penyelesaian permasalahan yang diterima. Penilaian masyarakat sebagai

penerima dan target utama dalam terciptanya layanan ini haruslah merasakan manfaat yang besar dari layanan ini sehingga terciptanya pelayanan publik yang prima. Peningkatan pengaduan masyarakat sejak diluncurkannya layanan Jaklapor merupakan bukti dari meningkatnya rasa percaya masyarakat kepada pemerintah yang memimpin.

Tabel 2
Jumlah Laporan dan Pengguna Jaklapor
Tahun 2021

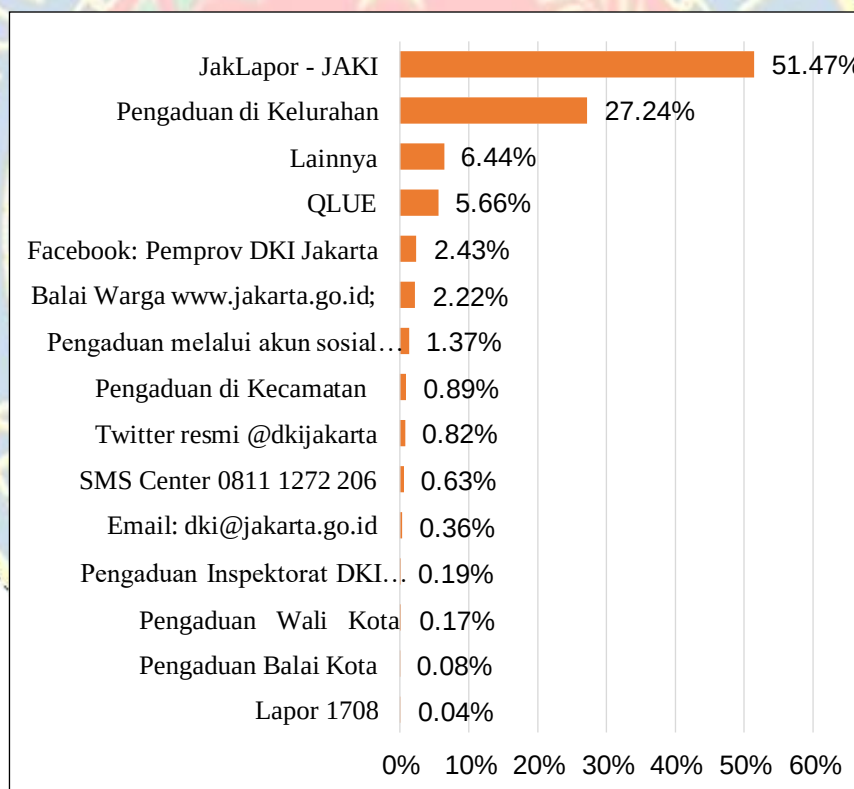
Bulan	Jumlah Laporan	Jumlah Pengguna
Januari	2.580	1.414
Februari	3.578	1.679
Maret	2.819	1.033
April	2.476	1.098
Mei	2.325	959
Juni	3.334	894
Juli	5.189	1.423
Agustus	4.073	1.849
September	3.482	2.003
Oktober	3.499	2.195
November	4.033	2.232
Desember	4.044	1.987

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui layanan Jaklapor cenderung meningkat di dimana angka Covid-19 menginjak jumlah tertinggi terutama di bulan Juli hingga Agustus. Salah satu kategori laporan terbanyak yang diterima adalah kategori gangguan ketertiban dan ketentraman yang berkaitan dengan pelanggaran PPKM. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat DKI Jakarta sudah menyadari sudah ada sarana pengaduan yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta dan berjalan lancar.

3.5 Membandingkan (Compare)

Layanan Jaklapor merupakan bukti dari aksi nyata yang dilakukan oleh pemerintah agar terlaksana tujuan pemerintahan yaitu dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam menyediakan layanan yang baik, optimal dan berdaya guna. Masyarakat Jakarta sebagai target dari layanan pengaduan masyarakat melalui Jaklapor sudah termasuk dalam golongan yang sadar akan layanan tersebut dan sudah mulai menggunakan layanan tersebut sebagai wadah untuk pelaporan pengaduan masyarakat. Jumlah anggota aktif dan banyaknya jumlah laporan yang masuk melalui Jaklapor juga menjadikan bukti bahwa masyarakat mau berkolaborasi dan berperan aktif untuk membangun lingkungan sekitarnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat DKI Jakarta sudah menyadari sudah ada sarana pengaduan yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta dan berjalan lancar. Hal ini didukung dengan grafik Jaklapor sebagai kanal dengan presentase tertinggi dibandingkan dengan kanal-kanal lainnya sebagai berikut:

Tabel 3
Kanal Favorit Selama Pandemi Covid-19



Layanan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta sangat beragam, namun jika dibandingkan dengan layanan lain, layanan Jaklapor lebih banyak digunakan dan dipercayakan oleh para masyarakat Jakarta. Hal ini mengartikan bahwa layanan Jaklapor banyak membantu masyarakat Jakarta dalam memenuhi pelayanan publik.

3.6 Evaluasi dan Tindak Lanjut

Hasil survei yang dilakukan oleh Diskominfo memberikan bukti bahwa layanan Jaklapor jika dibandingkan dengan layanan pengaduan masyarakat yang tersedia di Jakarta merupakan yang paling sukses dan tinggi peminat. Banyak faktor yang menjadikan hal tersebut yaitu; keunggulan kecepatan dalam penanganan pengaduan masyarakat yang diterima jika dibandingkan dengan layanan lain; ketepatan dan efektivitas dalam pengambilan keputusan dalam penanganan laporan yang diterima; dan kemudahan dalam penggunaan layanan pengaduan masyarakat. Kemudahan koordinasi antara pihak admin dengan pihak kelurahan/PD terkait juga menjadi keunggulan yang dimiliki oleh layanan Jaklapor sebagai wadah penampung pengaduan masyarakat. Namun, upaya pengembangan dan perbaikan tentu saja terus dilakukan agar layanan tersebut menjadi lebih baik lagi dan bahkan semakin unggul di kelasnya. Pengembangan aplikasi JAKI selaku layanan Jaklapor tersedia juga terus secara berkala di *update* agar terhindar dari *bug* dan *lagging*. Pengembangan fitur *Geo-Tagging* juga dikembangkan seiring dengan berjalannya waktu agar titik lokasi dalam tiket laporan semakin akurat dan memudahkan petugas yang turun kelapangan dalam upaya penanganan laporan yang diterima. Pelaksanaan layanan Jaklapor terus berusaha untuk menyelesaikan permasalahan-pemmasalahan yang pernah terjadi didalamnya dan menghindari terulangnya permasalahan yang sama. Seperti juga dengan merekap total jumlah laporan yang masuk dan diselesaikan kemudian dilaporkan kepada Gubernur dan mengevaluasi penyebab dari terjadinya hal tersebut. Sebagian besar laporan yang tidak terselesaikan karena tidak tepatnya titik lokasi koordinat dari laporan yang masuk dan menyebabkan petugas dilapangan untuk menemukan lokasi akurat. Selanjutnya terlalu banyak disposisi laporan yang juga menjadi penghambat penanganan pengaduan tersebut juga bisa menjadi penyebab dari tidak terselesaikannya laporan pengaduan yang masuk. Unit Pelaksana JSC dibawah naungan Pemprov DKI Jakarta selalu berupaya untuk melakukan penyempurnaan layanan sehingga pemerintah dan PD terkait dapat lebih siap dan tanggap terhadap berbagai permasalahan yang terjadi. Hal ini ditunjukkan dengan pengembangan infrastruktur dan layanan untuk menyempurnakan kembali kanal Jaklapor.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan pengaduan masyarakat khususnya di Jakarta membawa banyak dampak positif yang bisa dirasakan oleh masyarakat Jakarta, mulai dari kemudahan pengaduan dan penanganan yang tergolong cepat dan berurur. Keikutsertaan masyarakat dalam penanganan masalah yang terjadi menimbulkan rasa kepedulian terhadap lingkungan sekitar (Robby, 2017). Dengan tersedianya layanan Jaklapor membuktikan bahwa penerapan sistem *e-government* di Jakarta sudah berjalan dan tergolong sukses karena banyak segi pelayanan publik yang sudah menerapkan layanan berbasis aplikasi (*apppbase*) dan berbasis internet yang sangat memudahkan masyarakat dalam penggunaannya (Hardono, 2015).

Kendala yang masih ditemui dengan penerapan ini adalah masih kurangnya sosialisasi mengenai layanan ini. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dan mengerti mengenai cara penggunaan layanan yang telah disediakan. Masyarakat yang memiliki berbagai lapisan membutuhkan lebih

banyak sosialisasi yang lebih terfokus dan terarah sehingga layanan ini bisa terus digunakan oleh masyarakat secara keseluruhan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Layanan Jaklapor memberikan perubahan yang cukup signifikan dalam membantu pemerintahan dalam menangani permasalahan yang terjadi di Jakarta. Jaklapor juga meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang dibuktikan dengan banyaknya laporan yang diterima dan Jaklapor menjadi layanan pengaduan masyarakat yang paling digemari oleh masyarakat. Keunggulan yang dimiliki oleh layanan Jaklapor membuat layanan ini menjadi layanan unggulan milik Pemprov DKI Jakarta. Hal tersebut juga menjadi fokus dari Unit Pelaksana JSC untuk terus mengembangkan dan memperbaiki permasalahan yang terjadi sehingga pelayanan publik yang disediakan semakin maksimal.

Keterbatasan Penelitian. Pelaksanaan penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu kurangnya waktu dalam penelitian. Penelitian yang hanya dilakukan selama dua minggu dirasa kurang cukup untuk meneliti layanan ini secara menyeluruh dan terfokus.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future work*). Dengan keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam pelaksanaan riset tema ini, penulis menyarankan untuk dilaksanakan penelitian lanjutan dengan fokus dan lokasi yang sama sehingga penelitian ini dapat terus diperbaharukan dan bisa berguna untuk Pemprov DKI Jakarta khususnya Diskominfo DKI Jakarta dan Unit Pelaksana JSC.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada Kepala Diskominfo dan Kepala UP. JSC beserta jajaran yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penyusunan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Akbar, H. U. dan P. S. (2011). No Title. In *Metodologi Penelitian Sosial* (p. 233). Bumi Aksara.

Anggoro, D. B. (2017). *Implementasi E-Government melalui Qlue dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi kasus di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta dan Kelurahan Kelapa Dua)*. Universitas Brawijaya.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kanal Pengaduan Masyarakat oleh Diskominfo DKI Jakarta*.

Garna, J. K. (1999). *Pendekatan Penelitian: Pendekatan Kualitatif*. Primaco Akademika.

Hardono, W. (2015). *Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa*

YogyakartaTahun. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Harianja, H. (2021). Analisis kebijakan publik dalam penerapan E-Government Binjai Smartcity. ... (*Seminar of Social Sciences Engineering and ...*, 54–60. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/scenario/article/view/1157>

Irma, N. (2018). *Implementasi E-Masyarakat dalam mewujudkan responsivitas pelayanan publik di Kota Binjai* [Universitas Sumatera Utara]. <https://www.usu.ac.id/id/fakultas.html>

JSC. (2020). *Kenapa Kamu Harus Melapor Lewat JakLapor Selama Pandemi?* <https://Smartcity.Jakarta.Go.Id/>. <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/551/kenapa-kamu-harus-melapor-lewat-jaklapor-selama-pandemi>

M.B., Huberman, M. (1994). *Data Management and Analysis Methods*. Sage Thousand Oaks.

Mursalim, S. W. (2018). Analisis manajemen pengaduan sistem layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>

Neuman, & Lawrence, W. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson New International Edition.

Prilly Resa Arinda, Suryadi, R. A. (2017). *Administrasi Publik Efektivitas Penerapan B-Diso (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan*.

Prisilia, A. (2021). *Mengenal JAKI, Aplikasi Smart City dari Pemerintah DKI Jakarta untuk Warga*. <https://Www.Hitekno.Com/>. <https://www.hitekno.com/gadget/2021/07/07/111500/mengenal-jaki-aplikasi-smart-city-dari-pemerintah-dki-jakarta-untuk-warga>

Rahmawati, I. N. (2018). *Pelaksanaan Pengawasan Status Keimigrasian Warga Negara Asing Dalam Prespektif E-Government (Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)*. Universitas Brawijaya.

Robby, M. F. (2017). *Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.