

BAB I

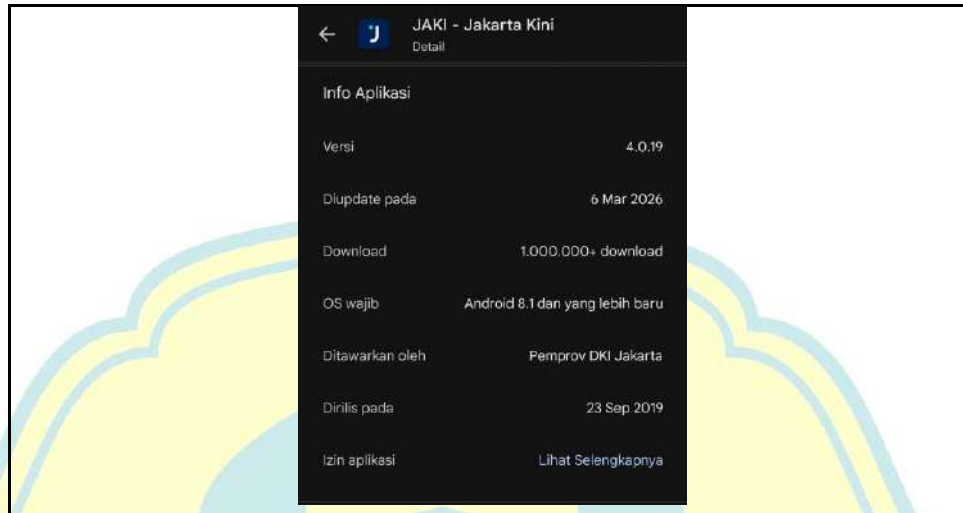
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan publik (Noerizkia & Herawati, 2025). Berdasarkan *United Nations E-Government Survey* (2022) *e-Government* di berbagai negara memberikan dampak positif berupa penyederhanaan birokrasi, kemudahan akses layanan publik, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Survei ini mencakup 193 negara anggota PBB, dengan hasil terbaik ditunjukkan oleh Denmark, Korea Selatan, Finlandia, Swedia, Estonia, Norwegia, Selandia Baru, Amerika Serikat, Belanda, dan Australia yang termasuk dalam kategori pengembangan *e-Government* tertinggi. Sedangkan itu penelitian Sundari & Sartika (2025) menunjukkan bahwa implementasi *e-Government* di Indonesia mengalami peningkatan, ditandai dengan naiknya peringkat Indonesia menjadi 64 dari 193 negara. Peningkatan ini terlihat pada aspek efisiensi pelayanan publik, transparansi, aksesibilitas layanan, kualitas layanan publik, serta partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan sistem digital pemerintahan.

Implementasi *e-Government* di Indonesia direalisasikan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan tersebut diarahkan untuk memanfaatkan teknologi informasi secara terintegrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pada tingkat daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan SPBE melalui pengembangan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikelola oleh program Jakarta *Smart City* (Daffa & Nugraha, 2021). JAKI merupakan platform digital yang dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat (Sofiana, 2023). Aplikasi JAKI diluncurkan pada September 2019 sebagai *city super app* dan *one stop service* bagi warga DKI Jakarta dengan mengintegrasikan seluruh layanan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta, masyarakat hingga komunitas (Yuniar et al., 2024). Seiring dengan pengembangan aplikasi JAKI sebagai *city super app*, konsep *Citizen Relationship Management* (CRM) digunakan sebagai pendekatan dalam mengelola hubungan digital antara pemerintah dan masyarakat (Taramita & Lusi, 2025). Dalam penerapannya, JAKI tidak hanya berfungsi sebagai media penyedia layanan, tetapi juga sebagai sarana untuk menampung aspirasi, laporan, dan berbagai masukan masyarakat secara terintegrasi. Hal ini mendorong terciptanya komunikasi dua arah

yang lebih responsif, transparan, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengunduh Aplikasi JAKI

Sumber : *Google Play Store* (2026)

Jika ditinjau dari data pengunduhan pada *Google Play Store* yang ditampilkan pada Gambar 1.1, aplikasi JAKI tercatat telah diunduh lebih dari 1.000.000 kali. Selanjutnya, merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetia et al., (2024), aplikasi JAKI tercatat telah diunduh sebanyak 4.067.851 kali dengan jumlah pengguna aktif sebesar 1.368.731 pengguna. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat ketimpangan antara jumlah pengunduhan dan jumlah pengguna aktif, yaitu sebesar 33,64%. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi tingkat penggunaan aktif aplikasi JAKI adalah keberagaman fitur yang disediakan. Aplikasi JAKI dilengkapi dengan berbagai fitur atau menu layanan, di antaranya JakLapor, JakWarta, JakRespons, JakWifi, JakAman, JakSiaga, serta fitur pendukung lainnya, yang dirancang untuk memudahkan

masyarakat dalam mengakses layanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Kalihva et al., 2023).

JakLapor merupakan fitur layanan daring yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone* dan berbasis *geotagging*. Fitur JakLapor sering dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait sarana dan prasarana maupun permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar. Beberapa jenis laporan yang umum disampaikan melalui JakLapor antara lain permasalahan sampah, gangguan ketertiban, lalu lintas, parkir liar, kerusakan fasilitas umum, iklan liar, serta permasalahan lainnya (Syaharani, 2022). Keunggulan utama fitur JakLapor terletak pada keberadaan fitur *whistleblower* yang mampu menjaga kerahasiaan identitas pelapor, dengan demikian pelapor dapat menyampaikan keluhan atau laporan secara anonim tanpa rasa khawatir terhadap keamanan identitasnya (Subiyanto et al., 2024). Melalui fitur JakLapor, pengguna aplikasi JAKI dapat berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan dan kritik yang konstruktif bagi pembangunan DKI Jakarta (Ammas et al., 2023). Diharapkan, kehadiran fitur JakLapor mampu memberikan perubahan yang signifikan, khususnya dalam meningkatkan kecepatan dan ketepatan penyelesaian permasalahan di masyarakat.

Tabel 1. 1 Persentase Penyelesaian Laporan Aplikasi JAKI

Tahun	Jumlah Laporan	Jumlah Pelapor	Presentasi Penyelesaian
2021	79.668	21.674	100%
2022	111.132	27.072	99,8%
2023	159.374	32.424	99,3%

Sumber : CRM Provinsi DKI Jakarta, 2024

Berdasarkan data Cepat Respon Masyarakat DKI Jakarta (2024) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.1, persentase penyelesaian laporan melalui JakLapor tergolong cukup tinggi meskipun mengalami sedikit penurunan. Pada bulan April 2024, tercatat sebanyak 11.345 laporan yang ditindaklanjuti, di mana 2.140 laporan di antaranya berkaitan dengan permasalahan jalan berlubang. Berdasarkan jumlah laporan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kondisi lingkungan sekitar, serta menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap JakLapor sebagai solusi yang efektif dalam penyelesaian permasalahan publik.

Tingginya tindak lanjut laporan melalui JakLapor tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan publik yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berjalan secara responsif dan akuntabel. Kondisi ini menegaskan urgensi JakLapor dalam peningkatan kualitas layanan publik karena sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Perdana, 2023). Dalam kajian administrasi publik, kualitas layanan publik tidak hanya diukur dari efektivitas penyampaian layanan, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah mampu merespons aspirasi masyarakat, mempertanggungjawabkan tindak lanjut atas setiap pengaduan yang diterima, serta menyediakan informasi yang terbuka kepada publik (Ramadan, 2025). Dengan demikian, JakLapor berperan sebagai instrumen strategis dalam memperkuat kualitas layanan

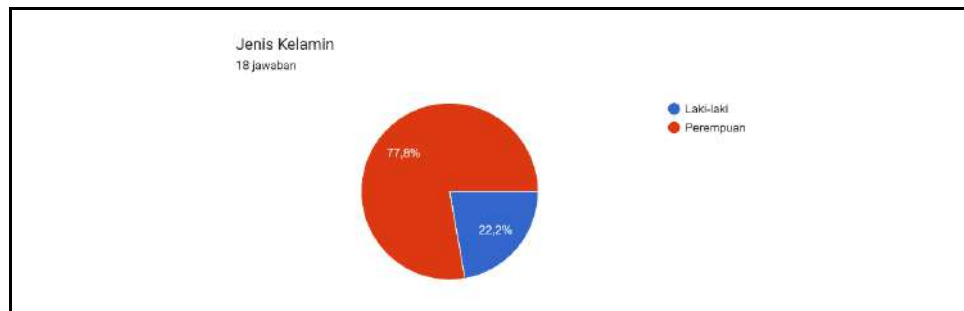
publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Selain memperkuat kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat, efektivitas JakLapor juga berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.



Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna JAKI yang Mengetahui Fitur JakLapor

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan *Pra-survei* yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 18 responden, yang terdiri atas 17 responden pengguna aplikasi JAKI dan 1 responden yang tidak menggunakan, diketahui bahwa sebanyak 94,1% responden mengetahui aplikasi JAKI dan fitur JakLapor. Namun demikian, hanya 35,3% responden yang pernah menggunakan fitur JakLapor, sementara 64,7% responden belum pernah mencobanya. Dari sisi frekuensi penggunaan, mayoritas responden yang pernah menggunakan JakLapor tergolong dalam kategori jarang sebesar 41,2% dan kategori kadang-kadang sebesar 52,9%.



Gambar 1. 3 Janis Kelamin Pengguna Aplikasi JAKI

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Ditinjau dari karakteristik responden, berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 14 orang (77,8%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 4 orang (22,2%). Sementara itu, berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 17-20 tahun dan 21-25 tahun, yang menunjukkan bahwa responden *Pra-survei* didominasi oleh kelompok usia produktif dan generasi muda sebagai pengguna potensial layanan digital pemerintahan.



Gambar 1. 4 Fitur JakLapor JAKI

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Persepsi responden terhadap fitur JakLapor menunjukkan bahwa dari segi kemudahan penggunaan, sebanyak 47,1% responden menilai fitur tersebut cukup sulit, 5,9% menilai sulit, dan hanya 35,3% yang menilai mudah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden masih mengalami kendala dalam menggunakan fitur JakLapor. Selain itu, dari segi manfaat

dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi, sebanyak 64,7% responden menilai kurang membantu, 17,6% membantu, 11,8% sangat membantu, dan 5,9% tidak membantu, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden belum merasakan manfaat fitur JakLapor secara optimal.



Gambar 1. 5 Kualitas Layanan Publik

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

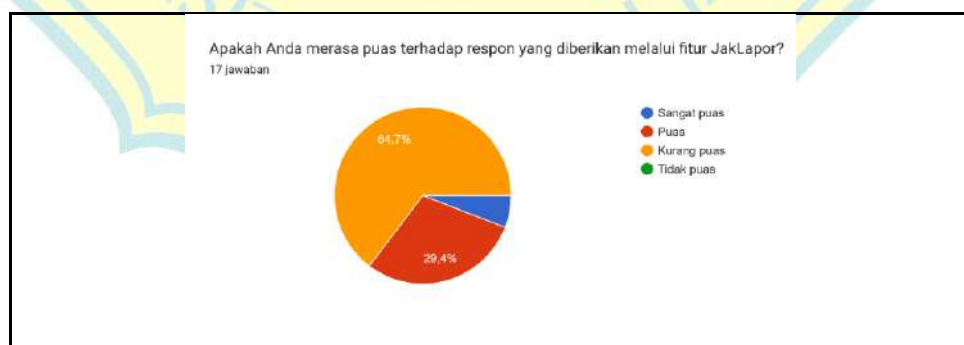
Penilaian responden terhadap kualitas layanan melalui JakLapor menunjukkan hasil yang cenderung kurang positif. Dari segi kecepatan respons petugas, sebanyak 58,8% responden menilai lambat, 17,6% sangat lambat, dan hanya 23,5% yang menilai cepat. Selain itu, terkait kesesuaian tanggapan terhadap permasalahan yang dilaporkan, sebanyak 64,7% responden menilai kurang sesuai. Sementara itu, dari segi profesionalitas petugas dalam menangani laporan, sebanyak 58,8% responden menilai kurang baik, sehingga menunjukkan bahwa kualitas penanganan laporan melalui fitur JakLapor masih perlu ditingkatkan.



Gambar 1. 6 Tingkat Kepercayaan

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Persepsi responden terhadap tingkat kepercayaan terhadap fitur JakLapor menunjukkan hasil yang cenderung rendah. Sebanyak 58,8% responden menyatakan kurang percaya, 17,6% tidak percaya, dan hanya 17,6% yang percaya bahwa laporan masyarakat akan ditindaklanjuti secara adil dan transparan. Selain itu, terhadap sistem pelaporan digital seperti JakLapor, 47,1% responden menyatakan kurang percaya, sedangkan 35,3% menyatakan percaya. Sementara itu, terkait kesediaan menggunakan kembali fitur JakLapor di masa depan, sebanyak 52,9% responden menyatakan ragu-ragu, yang menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fitur tersebut masih perlu ditingkatkan.



Gambar 1. 7 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Tingkat kepuasan responden terhadap layanan melalui fitur JakLapor menunjukkan hasil yang cenderung kurang positif. Sebanyak 64,7% responden menyatakan kurang puas terhadap respons yang diberikan, sedangkan 29,4% menyatakan puas. Selain itu, dari segi kesesuaian layanan dengan harapan pengguna, sebanyak 58,8% responden menilai layanan kurang sesuai, sementara 23,5% menyatakan sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum layanan JakLapor masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Meskipun Cepat Respon Masyarakat DKI Jakarta (2024) menunjukkan tingginya tingkat penyelesaian laporan melalui JakLapor dan menggambarkan sistem pengaduan yang responsif serta akuntabel, hasil *Pra-survei* justru menunjukkan kondisi yang berbeda di tingkat pengguna. Sebagian besar responden menilai fitur JakLapor masih cukup sulit digunakan, kurang membantu, memiliki respons yang lambat, serta tanggapan yang kurang sesuai dengan permasalahan. Selain itu, tingkat kepercayaan dan kepuasan responden terhadap layanan juga cenderung rendah. Perbedaan antara data resmi dengan persepsi pengguna tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (*research gap*) antara kinerja sistem yang dilaporkan secara administratif dengan pengalaman nyata masyarakat sebagai pengguna layanan JakLapor.



Gambar 1. 8 Rating dan Ulasan

Sumber : *Google Play Store* (2026)

Salah satu ulasan pengguna pada aplikasi JAKI juga memperkuat temuan *Pra-survei* tersebut. Pengguna mengeluhkan aplikasi yang berjalan lambat, gagal mengunggah foto laporan, serta prosedur pelaporan yang dianggap rumit dan bertele-tele. Selain itu, pengguna menilai respons terhadap laporan cenderung lama dan status laporan tidak mengalami perubahan, sehingga permasalahan yang dilaporkan tidak segera terselesaikan. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa fitur JakLapor belum berfungsi secara optimal, terutama dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan keandalan aplikasi. Lambatnya respons serta kurangnya tindak lanjut mencerminkan kualitas layanan publik yang masih dinilai rendah oleh pengguna. Kondisi ini berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan digital. Secara konseptual, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan

(gap) antara kinerja administratif dan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*). Kinerja administratif umumnya diukur berdasarkan indikator formal dalam sistem pengelolaan pengaduan, seperti status laporan “selesai”, “diproses”, atau “ditindaklanjuti” di sistem manajemen internal pemerintah. Namun, indikator tersebut belum tentu merepresentasikan pengalaman nyata yang dirasakan pengguna di lapangan. Dengan demikian, temuan *Pra-survei* dan ulasan pengguna menunjukkan bahwa tingginya kinerja administratif belum tentu mencerminkan tingginya kualitas layanan digital dari perspektif pengguna. Hal ini memperkuat adanya kesenjangan antara data resmi yang bersifat administratif dengan persepsi dan pengalaman riil masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kondisi tersebut juga didukung oleh temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang beragam terkait pemanfaatan JakLapor. Noerizkia & Herawati (2025) menemukan bahwa beberapa aspek, khususnya kemudahan navigasi, belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan layanan. Intani et al., (2022) juga menyatakan bahwa rendahnya sosialisasi menyebabkan hubungan antara pemanfaatan layanan dan kepuasan masyarakat belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tersedia belum tentu diikuti oleh tingkat pemanfaatan, kepercayaan, dan kepuasan yang tinggi. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh Ernawati et al., (2023) yang menemukan bahwa pemanfaatan JakLapor berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Temuan serupa juga disampaikan oleh Farhan et al.,

(2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital aplikasi JAKI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel dalam penelitian ini dipilih berdasarkan relevansi teoritis dan empiris dalam menjelaskan keberhasilan layanan pengaduan digital. Pemanfaatan fitur JakLapor dipandang penting karena tingkat penggunaan mencerminkan keberhasilan implementasi *e-government*, yang sering kali terhambat oleh rendahnya kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap sistem digital (Jermisittiparsert et al., 2024). Kualitas layanan publik dipilih karena menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan, yang mendorong partisipasi serta kepercayaan masyarakat (W. N. Saputra et al., 2024). Kepuasan masyarakat digunakan sebagai indikator *outcome* karena merefleksikan sejauh mana layanan digital memenuhi harapan pengguna dan menunjukkan kinerja pelayanan publik secara keseluruhan (Ramadhan & Pribadi, 2024). Sementara itu, kepercayaan diposisikan sebagai variabel *Intervening* karena berperan penting dalam memengaruhi niat dan keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government*, terutama ketika sistem dinilai transparan, aman, dan responsif (Fahmi, 2025).

Sejalan dengan kerangka variabel penelitian, Jakarta Timur dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan kota administratif dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2021), Jakarta Timur memiliki jumlah penduduk sekitar 3,04 juta jiwa atau 28,76% dari total penduduk DKI Jakarta. Selain itu,

Provinsi DKI Jakarta masih berada pada masa bonus demografi dengan persentase penduduk usia produktif (15-64 tahun) sebesar 71,98%. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya potensi masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital, termasuk aplikasi JAKI dengan fitur JakLapor. Dengan karakteristik demografis tersebut, Jakarta Timur menjadi lokasi yang relevan untuk menguji hubungan antara pemanfaatan fitur JakLapor JAKI, kualitas layanan publik, kepuasan masyarakat, serta peran kepercayaan dalam mendukung keberhasilan implementasi *e-government*.

Penelitian ini dilakukan karena terdapat kesenjangan antara data resmi yang menunjukkan tingginya tingkat penyelesaian laporan melalui fitur JakLapor dengan pengalaman nyata pengguna yang masih menilai fitur sulit digunakan, respons layanan lambat, serta tingkat kepercayaan dan kepuasan yang rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sistem secara administratif belum sepenuhnya sejalan dengan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji hubungan antara pemanfaatan fitur JakLapor, kualitas layanan publik, kepuasan masyarakat, serta peran kepercayaan sebagai variabel *Intervening*, khususnya pada pengguna di wilayah Jakarta Timur.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dalam penelitian ini, fitur JakLapor dimaknai sebagai kualitas dan kemudahan fitur layanan pengaduan digital, kualitas layanan publik dibatasi pada kualitas layanan digital (*e-service quality*) yang dirasakan pengguna,

kepercayaan diartikan sebagai tingkat keyakinan pengguna terhadap keandalan, transparansi, dan keamanan layanan, serta kepuasan masyarakat sebagai tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan layanan pengaduan pada aplikasi JAKI, sehingga berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah fitur JakLapor JAKI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan?
2. Apakah kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan?
3. Apakah fitur JakLapor JAKI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
4. Apakah kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
6. Apakah fitur JakLapor JAKI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan sebagai variabel *Intervening*?
7. Apakah kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan sebagai variabel *Intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menguji berbagai faktor:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur JakLapor JAKI terhadap kepercayaan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepercayaan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur JakLapor JAKI terhadap kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur JakLapor JAKI terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan sebagai variabel *Intervening*.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan sebagai variabel *Intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam

meningkatkan kualitas layanan publik serta kepuasan dan kepercayaan masyarakat melalui penggunaan fitur aplikasi JAKI. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi kalangan akademisi di bidang Ilmu Administrasi Publik dan Manajemen Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini dibuat untuk menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami dinamika transformasi digital dan efektivitas *e-Government* melalui platform pengaduan warga. Selain itu, studi ini diharapkan mampu memperkaya literatur bagi pengembang teori administrasi negara dalam memahami peran variabel kepercayaan (*Trust*) sebagai mediator. Bagi institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi tambahan sumber literatur empiris mengenai implementasi fitur JakLapor pada aplikasi JAKI, sehingga dapat digunakan sebagai basis data atau studi komparatif dalam kajian pelayanan publik berbasis teknologi di wilayah perkotaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberi masukan yang dapat langsung diimplementasikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya pengelola aplikasi JAKI, melalui prioritas perbaikan fitur JakLapor (*quick wins*), rekomendasi SOP/standar

respons (SLA), serta strategi peningkatan kepercayaan berbasis transparansi dan notifikasi progres. Bagi aparatur pelayanan publik, hasil penelitian ini menjadi pedoman untuk meningkatkan efektivitas penanganan aduan digital guna membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Bagi masyarakat luas, penelitian ini diharapkan mendorong partisipasi digital dalam pengawasan pelayanan publik, khususnya di wilayah Jakarta Timur.

