

**IMPLEMENTASI APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
KAMPUNG BALI KECAMATAN TANAH ABANG KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA PUSAT**

Redy Firmansyah Sukma Perdana

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email: gw.jangkrik@gmail.com

Abstrak

Pemanfaatan sekaligus pengembangan teknologi informasi digital dalam bidang pemerintahan serta memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat diaplikasikan dengan cara memberikan penilaian survei atas kinerja Walikota/Bupati, Camat dan Lurah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Tujuan penelitian 1). Untuk menganalisa dan mengevaluasi implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2). Untuk menganalisa dan mengevaluasi hambatan dalam implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat. 3). Untuk menganalisa dan mengevaluasi upaya yang dilakukan implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen. Hasil penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan masyarakat sehingga implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat dapat dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci: Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan dan Aplikasi JAKI

Abstract

The Jakarta Kini (JAKI) application is a digital information technology for governance and community service improvement. It provides a survey mechanism for assessing the performance of the Mayor/Head of District, Head of Sub District, and Head of Urban Village in the DKI Jakarta Provincial Government. Through this application, feedback can be provided to improve governance and public services. The purpose of this research is 1). To analyze and evaluate the implementation of the Jakarta Kini (JAKI) application to improve community service in Kampung Bali Urban Village, Tanah Abang Sub District, Central Jakarta Administrative City, 2). To analyze and evaluate the obstacles in implementing the Jakarta Kini (JAKI) application to improve community service in Kampung Bali Urban Village, Tanah Abang Sub District, Central Jakarta

Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat

Administrative City. 3). To analyze and evaluate the efforts in implementing Jakarta Kini (JAKI) implementation to improve community service in Kampung Bali Urban Village, Tanah Abang Sub District, Central Jakarta Administrative City. The research used qualitative methods to reveal in-depth qualitative data through interviews, observation, and desk study. The result of the study showed that implementation of Jakarta Kini (JAKI) application in Kampung Bali Urban Village, Tanah Abang Sub District, Central Jakarta Administrative City, to improve community service has been successfully implemented.

Keywords: *Public Policy, Policy Implementation, and JAKI Application*

Diserahkan: 10-05-2023;

Diterima: 05-06-2023;

Diterbitkan: 20-06-2023

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam era digital. Saat ini peranan teknologi komunikasi dan informasi menjadi penting dan signifikan dalam segala bidang kehidupan manusia. Oleh karena itu, Pemerintahan didorong untuk memperbaiki kualitas layanan bagi masyarakat. Layanan informasi dalam Pemerintahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik bagi masyarakat, pelayanan publik dilakukan agar pemerintah dapat memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Pemanfaatan sekaligus pengembangan teknologi informasi digital dalam bidang pemerintahan yaitu dengan cara memaksimalkan pelayanan masyarakat khususnya di Kelurahan Kampung Bali serta memberikan survei pelayanan masyarakat yang diaplikasikan dengan cara memberikan penilaian survei atas kinerja Walikota/Bupati, Camat dan Lurah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Penilaian survei atas kinerja Walikota/Bupati, Camat dan Lurah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sangat diperlukan baik oleh Pemerintah dalam hal ini khususnya Pemerintah Daerah Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat maupun masyarakat Kelurahan Kampung Bali. Dari sisi Pemerintah Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat, penilaian survei ini bertujuan menampung aspirasi masyarakat agar Pemerintah Kelurahan Kampung Bali dapat memperbaiki kinerja pelayanan terhadap masyarakat

Table 1
Hasil Penilaian Survey Kepuasan Layanan Masyarakat
Melalui Aplikasi Jakarta Kini - JAKI
Di Kelurahan Kampung Bali Tahun 2019 - 2022

| 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | | | | |
|-------|--------|-------|------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|------|-------|--------|-------|
| TW II | TW III | TW IV | TW I | TW II | TW III | TW IV | TW I | TW II | TW III | TW IV | TW I | TW II | TW III | TW IV |
| 84.4 | 83.1 | 80.3 | 84.4 | 83.1 | 80.3 | 81.4 | 83.51 | 84.53 | 84.2 | 85.82 | 84.7 | 99.0 | 91.9 | 91.8 |
| % | % | % | % | % | % | % | % | % | 9 % | % | 1 % | 6 % | 6 % | 8 % |

Sumber : Bagian Pemerintahan Setko Administrasi Jakarta Pusat

Dari Tabel 1 dapat disimpulkan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 capaian target persentase belum pernah tercapai 100 % dikarenakan adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelaksanaan, hambatan dan upaya dalam Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan karena penulis bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat. Untuk itu diperlukan berbagai informasi dan data-data empiris yang relevan mengenai gejala-gejala (fenomena) dalam menguraikan, menggambarkan, menganalisa, dan menginterpretasikan hasil dari penelitian tentang kondisi sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan berikut ini peneliti akan menganalisa dan mengidentifikasi berdasarkan hasil wawancara, observasi dan telaah dokumen mengenai Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat. Pembahasan penulisan sajian dengan berpedoman pada kerangka teori yang sudah ditetapkan, sebagai berikut:

1. Aspek Komunikasi

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan dengan teori yang disampaikan *George C. Edward III* ditinjau dari aspek Komunikasi implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah komunikasi dalam implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat sudah dilaksanakan dengan baik dilakukan melalui berbagai cara seperti sosialisasi baik secara daring maupun secara luring. hambatan dalam komunikasi implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat, saat awal implementasi terjadi salah pemahaman/persepsi. Hambatan saat ini terjadi karena masih kurangnya pemahaman. Adapun upaya dalam aspek komunikasi implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat terus ditingkatkan dengan berbagai upaya, baik secara daring maupun luring.

2. Aspek Sumber Daya

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan ditinjau dari aspek Sumber Daya implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah Sumber Daya dalam implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat sesuai dengan teori yang disampaikan *George C. Edward III* adalah Sumber Daya Manusia. hambatan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah hambatan Sumber Daya adalah warga masyarakat kurang menguasai teknologi dan upaya yang telah dilakukan implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah upaya yang dilakukan implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah pendekatan dan bimbingan teknis kepada warga masyarakat.

3. Aspek Disposisi

Ditinjau dari aspek disposisi (respond/tanggapan) implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah respond stekholder/responden merespon dengan sangat baik sehingga pelaksanaan implementasi aplikasi JAKI dapat terlaksana dengan baik. Selanjutnya hambatan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah hambatan stakeholder/responden kerap terjadi yaitu miss komunikasi dan upaya yang sudah dilakukan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah dengan kesungguhan dan niat yang tulus agar berjalan dengan implementasi aplikasi Jakarta Kini berjalan dengan baik.

4. Aspek Struktur Birokrasi

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari aspek Struktur Birokrasi implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah perangkat Kelurahan Kampung Bali. hambatan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah hambatan Struktur organisasi adalah hasil akhir penilaian kinerja sebagai evaluasi kinerja Pemerintahan Kelurahan Kampung Bali dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta upaya yang sudah dilakukan implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah adalah evaluasi kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Kampung Bali Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat secara umum sudah berjalan dengan baik dan cukup berhasil.

BIBLIOGRAFI

- A.H. Rahadian Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI Pembangunan berkelanjutan (Emil Salim,1990), Penerbit : KPG (Kepustakaan Populer Gramedia).
- Afifuddin 2012, Hubungan penelitian dengan penelitian lain harus relevan.
- Winarno Dalam Kusuma (2022:238), Kebijakan publik sebagai ilmu administrasi.
- Anderson dalam Ramawati, dkk (2020:1), Kebijakan Publik rangkaian mempunyai tujuan tertentu.
- Hallsworth, Parker dan Rutter (Kusuma, 2022:238), Langkah Formulasi Kebijakan Publik.
- Indri dan Hayat (2015:22), Optimalisasi Pelayanan Publik.
- teori Jones (Mulyadi, 2015:45): “*Those Activities directed toward putting a program into effect*” (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya).
- Istianto (2011: 110-111), Pola pelayanan publik.
- Mukarom dan Laksana (2016:221), *Goetsch dan Davis* kualitas pelayanan publik.
- Heterogeneity* dalam Mukarom dan Laksana (2017:68-69), Mengukur kualitas layanan publik yang diharapkan pelanggan.
- Afandi (2018:43), Meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen - komponen pelayanan.
- Leonard L. Berry dan A. Parasuraman *dalam* Kotler dan Keller (2016:442) bahwa “Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.
- Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2012) *dalam* Hardiansyah (2014:46) pelayanan dapat diukur dari 5 (Lima) dimensi.
- George C. Edwards III (Pramono, 2020:40), *implementasi kebijakan*.
- George Edwards III dalam Kusuma (2022:238), *Keberhasilan Kebijakan Publik*
- Muhammad Bagus Azizul Hakim, Tukiman (2021), “*Implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (CEDAKMAS)*”.
- ____ Ofita Dwi Febrianti, Indah Prabawati, (2023), “*Implementasi Kebijakan SEDUDO (Sistem Elektornik Terpadu Desa Online) di Kantor Desa Sekarputih Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk*”.
- ____ Tiara Indah, Puji Hariyanti (2018), “*Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya*”.
- ____ Lukman Hakim, Johannes Basuki, Triyuni Soemartono, Kusworo 2019), “*Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta*”.
- ____ Afif Al Farizi, Dian Suluh Kusuma Dewi, Insyira Yusdiawan Azhar (2021), “*Wadul-E As The Implementation Of E-Service In The New Public Service Paradigm*”.
- ____ Meryati Taengetan, Evi Masengi, Goinpeace Tumbel (2023), “*Implementation of Teacher Certification Policies at SMK Negeri 1 Bitung*”.
- Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 38 TAHUN 2019 TENTANG Survei Atas Kinerja Walikota/Bupati, Camat Dan Lurah.

Seruan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Dukungan Dalam Rangka Survei Atas Kinerja Walikota/Bupati, Camat Dan Lurah.

Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kota Administrasi.

Undang – Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 (satu) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik.

First publication right:

Jurnal Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia

This article is licensed under:

