



Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif di DKI Jakarta

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Raihan Nabil As'sya Bany Universitas Muhammadiyah Jakarta raaihannabil2004@gmail.com +6285711642656 Nuruli Khotimah Jakarta Smart City nuruli.khotimah@jsclab.id Mawar Universitas Muhammadiyah Jakarta mawar@umj.ac.id +6281546131155	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi :

Bany, R. N, A., Khotimah, N., & Mawar. (2026). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif di DKI Jakarta. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2),1818-1826.

Abstrak

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan berpotensi menjadi inspirasi bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan terintegrasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menghadirkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai platform pelayanan publik terintegrasi. Salah satu fitur yang dikembangkan adalah Laporan Warga, yang berfungsi sebagai media penyampaian pengaduan masyarakat terhadap berbagai permasalahan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Analisis efektivitas mengacu pada indikator Sutrisno yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI telah berjalan efektif sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan oleh meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap layanan, tingginya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, keberhasilan penyelesaian laporan yang mencapai 98,7%, serta meningkatnya komunikasi dan transparansi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, implementasi fitur Laporan Warga memberikan dampak nyata berupa meningkatnya responsivitas pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan dan mendorong perbaikan berbagai fasilitas publik berdasarkan laporan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat perbedaan waktu penyelesaian laporan antarperangkat daerah sehingga aspek ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI telah efektif dalam mewujudkan pelayanan

publik yang responsif di DKI Jakarta, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan efisiensi waktu penanganan laporan agar kualitas pelayanan publik semakin optimal.

Kata Kunci: efektivitas pelayanan, pengaduan masyarakat, JAKI, Laporan Warga, pelayanan publik responsif.

Abstract

The Jakarta Kini (JAKI) application is a digital public service innovation developed by the Provincial Government of DKI Jakarta and has the potential to serve as a model for other local governments in developing more responsive and integrated public service systems. This study is motivated by the growing digital transformation in public service delivery, which has encouraged the Provincial Government of DKI Jakarta to develop the Jakarta Kini (JAKI) application as an integrated public service platform. One of its main features is Laporan Warga (Citizen Report), which serves as a medium for the public to submit complaints regarding various public service issues. This study aims to analyze the effectiveness of public complaint services through the Laporan Warga feature of the JAKI application in realizing responsive public services in DKI Jakarta. This study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldaña. The analysis of effectiveness was based on Sutrisno's indicators, namely program understanding, target accuracy, timeliness, goal attainment, and real impact. The results indicate that the Laporan Warga feature has been effective as a public complaint service platform. This is reflected in the increased public understanding of the service, high community participation in submitting complaints, a complaint resolution rate of 98.7%, and improved communication and transparency between the government and the public. Furthermore, the implementation of the Laporan Warga feature has had a tangible impact by enhancing government responsiveness in handling public complaints and encouraging improvements in public facilities based on citizens' reports. However, the study also found variations in complaint resolution time across regional government agencies, indicating that the timeliness aspect still requires improvement. Therefore, it can be concluded that the Laporan Warga feature in the JAKI application has been effective in promoting responsive public services in DKI Jakarta, although further efforts are needed to improve the efficiency of complaint handling in order to optimize the quality of public services.

Key Words: service effectiveness, public complaints, JAKI, Laporan Warga, responsive public service.

A. Pendahuluan

Digitalisasi pelayanan publik memiliki sejumlah keuntungan, seperti memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, meningkatkan transparansi pemerintah, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan. (B & Anirwan, 2023) Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, penting untuk memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat serta membangun kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik tentang upaya digitalisasi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mendefinisikan "Informasi" sebagai keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik. (B & Anirwan, 2023)

Pelayanan publik menurut Sinambela (2007) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai tujuan pembentukannya. Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik melalui penerapan e-government. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi,

efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.(Suhendra et al., 2024)

Dalam konsep smart city, teknologi digunakan untuk mendukung interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat, termasuk dalam pengelolaan pengaduan publik. Sistem pengaduan berbasis digital dinilai mampu mempercepat proses penyampaian laporan, mempermudah koordinasi antarinstansi, serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Dalam upaya mewujudkan konsep kota cerdas (smart city), Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi. Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan pemerintah melalui satu platform. Salah satu layanan yang tersedia dalam aplikasi JAKI adalah fitur Laporan Warga, yang berfungsi sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai keluhan atau permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar, seperti persoalan infrastruktur, kebersihan, fasilitas umum, ketertiban, maupun layanan publik lainnya. Melalui fitur tersebut, masyarakat dapat mengirimkan laporan yang dilengkapi dengan foto dan titik lokasi kejadian sehingga memudahkan instansi terkait dalam melakukan verifikasi dan tindak lanjut. Selain itu, pengguna juga dapat memantau perkembangan penanganan laporan yang telah diajukan secara langsung melalui aplikasi.

Keberadaan fitur Laporan Warga dalam aplikasi JAKI menjadi salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam merespons berbagai keluhan dan kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan efektif. Responsivitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat, menentukan prioritas pelayanan, serta memberikan tanggapan yang sesuai terhadap berbagai aspirasi yang disampaikan oleh warga. Oleh karena itu, kualitas responsivitas dapat dilihat dari seberapa cepat dan tepat instansi pemerintah menindaklanjuti setiap laporan yang masuk melalui sistem pengaduan. Meskipun demikian, implementasi fitur Laporan Warga masih menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan kecepatan penanganan laporan antar perangkat daerah, kualitas informasi yang disampaikan oleh pelapor, serta koordinasi antarinstansi dalam proses penyelesaian pengaduan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pengaduan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam mengelola dan menindaklanjuti laporan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.



Gambar 1. Jumlah laporan masuk per hari

Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>

Berdasarkan data Dashboard Laporan Warga JAKI yang menunjukkan tingginya jumlah laporan masyarakat serta tingkat penyelesaian laporan yang mencapai 98,7%, fitur Laporan Warga menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif di DKI Jakarta (Dashboard Laporan Warga JAKI, 2025). Namun, tingginya

tingkat penyelesaian laporan belum sepenuhnya menggambarkan efektivitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, karena efektivitas juga dipengaruhi oleh aspek ketepatan waktu, kualitas tindak lanjut, kemudahan penggunaan sistem, serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan implementasi layanan pengaduan digital sekaligus menjadi masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana fitur tersebut mampu mencapai tujuan pelayanan pengaduan yang cepat, tepat, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital di Provinsi DKI Jakarta. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pengaduan berbasis elektronik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik (*good governance*).

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif di DKI Jakarta. Melalui metode deskriptif, penelitian berupaya memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai pelaksanaan pelayanan pengaduan, proses penanganan laporan, serta respons pemerintah terhadap aduan yang disampaikan masyarakat melalui platform digital tersebut. Penelitian dilakukan pada pengelolaan layanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga yang dikelola oleh Jakarta Smart City dan perangkat daerah terkait di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun pemanfaatan fitur Laporan Warga, seperti pengelola aplikasi JAKI, admin pengaduan, serta masyarakat pengguna aplikasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi yang meliputi dashboard Laporan Warga JAKI, laporan kinerja, peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, jurnal, dan berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang sesuai dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai proses pelayanan pengaduan dan efektivitas fitur Laporan Warga. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung mekanisme pelaporan dan tindak lanjut laporan pada aplikasi JAKI, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui pengumpulan berbagai dokumen dan arsip yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga, penelitian ini menggunakan indikator efektivitas menurut Sutrisno (2019) yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana fitur Laporan Warga mampu memberikan pelayanan pengaduan yang responsif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

C. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI dalam mewujudkan pelayanan

publik yang responsif di DKI Jakarta. Analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap Dashboard Cepat Respon Masyarakat (CRM), Dashboard Laporan Warga JAKI, serta berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat. Hasil penelitian kemudian dianalisis menggunakan indikator efektivitas menurut Sutrisno (2019), yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Melalui kelima indikator tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Melalui Fitur Laporan Warga

Masyarakat pada umumnya mengetahui keberadaan fitur Laporan Warga sebagai salah satu layanan pengaduan yang tersedia dalam aplikasi JAKI. Aplikasi JAKI dikembangkan sebagai super-app yang mengintegrasikan berbagai layanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, termasuk layanan pengaduan masyarakat. Melalui fitur Laporan Warga, masyarakat dapat menyampaikan berbagai permasalahan terkait fasilitas umum dan pelayanan publik yang kemudian akan diteruskan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

Upaya peningkatan pemahaman masyarakat dilakukan melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan publikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui media sosial, website resmi, publikasi digital, dan juga di setiap minggu Jakarta Smart City melakukan sosialisasi ke masyarakat, komunitas, dan juga sekolah, serta pengembangan fitur-fitur baru yang disertai dengan panduan penggunaan bagi masyarakat. Selain itu, berbagai artikel edukatif yang dipublikasikan Jakarta Smart City menjelaskan fungsi, manfaat, serta tata cara penggunaan fitur Laporan Warga sehingga masyarakat dapat memahami mekanisme pelaporan secara lebih mudah.

Dari aspek kemudahan penggunaan, fitur Laporan Warga dirancang agar mudah dipahami oleh masyarakat. Pengguna cukup mengunggah foto atau video, menuliskan deskripsi permasalahan, dan mengirimkan laporan melalui aplikasi. Sistem juga telah dilengkapi dengan teknologi geotagging yang memungkinkan lokasi kejadian tercantum secara otomatis sehingga memudahkan masyarakat dalam membuat laporan sekaligus membantu petugas dalam mengidentifikasi lokasi permasalahan secara lebih akurat. Selain itu, masyarakat dapat memantau perkembangan laporan melalui status yang tersedia pada aplikasi.

Sementara itu, pemahaman petugas terhadap prosedur penanganan laporan terlihat dari adanya sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang digunakan oleh perangkat daerah untuk menerima, mengoordinasikan, dan menyelesaikan laporan warga. Melalui sistem tersebut, setiap laporan yang masuk akan diteruskan kepada instansi terkait sesuai dengan kewenangannya dan diproses berdasarkan alur penanganan yang telah ditetapkan. Keberadaan aplikasi CRM menunjukkan bahwa petugas telah memiliki pedoman dan mekanisme kerja yang jelas dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara lebih terstruktur dan terkoordinasi.

2. Ketepatan Sasaran

Berdasarkan Dashboard Cepat Respon Masyarakat (CRM) Jakarta Smart City, tercatat sebanyak 807.016 laporan telah disampaikan oleh masyarakat dengan jumlah pelapor mencapai 125.386 orang. Tingginya jumlah laporan dan pelapor menunjukkan bahwa fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI telah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat sebagai sarana penyampaian pengaduan publik. Data tersebut mengindikasikan bahwa layanan pengaduan digital yang disediakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mampu menjangkau sasaran yang tepat, yaitu masyarakat yang membutuhkan akses pelaporan terhadap berbagai permasalahan pelayanan publik, infrastruktur, lingkungan, dan ketertiban umum.



Gambar 2. Data bulanan jumlah laporan masuk kanal JAKI Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>

Ketepatan sasaran juga dapat dilihat dari tren jumlah laporan dan jumlah pelapor yang cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Grafik menunjukkan bahwa sejak tahun 2021 hingga 2026 terdapat kenaikan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan melalui sistem CRM. Kondisi ini mengindikasikan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengaduan yang disediakan pemerintah serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan fitur Laporan Warga menunjukkan bahwa layanan tersebut telah berhasil menjangkau kelompok pengguna yang menjadi target utama program.

Selain itu, tingginya jumlah laporan yang berhasil ditangani juga menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan telah berjalan sesuai dengan tujuan aplikasi. Dari total 807.016 laporan yang diterima, sebanyak 796.739 laporan telah berhasil diselesaikan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa laporan yang masuk tidak hanya terkumpul dalam sistem, tetapi juga diteruskan dan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah yang berwenang. Hal ini memperlihatkan bahwa mekanisme distribusi laporan melalui sistem Citizen Relation Management (CRM) mampu menghubungkan laporan masyarakat dengan instansi yang tepat sesuai bidang permasalahan yang dilaporkan.

Keberhasilan sistem dalam menyalurkan laporan kepada perangkat daerah terkait turut didukung oleh rata-rata waktu penyelesaian laporan yang mencapai 11 hari atau 256 jam. Meskipun terdapat variasi tingkat kesulitan dalam penanganan setiap laporan, data tersebut menunjukkan bahwa sistem telah mampu menjalankan fungsi koordinasi antarinstansi secara terintegrasi. Dengan demikian, berdasarkan jumlah pengguna, tren peningkatan partisipasi masyarakat, tingginya tingkat penyelesaian laporan, serta kemampuan sistem dalam meneruskan laporan kepada instansi yang berwenang, fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI dapat dinilai telah memenuhi indikator ketepatan sasaran dalam pelayanan pengaduan masyarakat.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Indikator ini dapat dilihat dari kecepatan respons dan waktu yang dibutuhkan oleh instansi terkait dalam menyelesaikan laporan yang diterima melalui aplikasi JAKI. Seluruh laporan yang masuk pada beberapa SKPD yang ditampilkan telah mencapai tingkat penyelesaian sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa setiap laporan yang diterima telah berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh instansi yang berwenang.

Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor Berdasarkan SKPD

SKPD	Jumlah Laporan	Jumlah Pelapor	Jumlah Laporan Selesai	% Jumlah Laporan Selesai	Rata2 Waktu Penyelesaian Laporan Per Hari	Rata2 Waktu Penyelesaian Laporan Per Jam
1. PT Jakarta Tourisindo (Perseroda)	5	3	5	100%	453,8	10.888,8
2. KELURAHAN RAWA BADAK UTARA	1	1	1	100%	366	8.782
3. SUDIN PEMUDA DAN OLAHRAGA JAKARTA SELATAN	25	10	25	100%	162,08	3.888,84
4. UNIT PENGADAAN TANAH BINA MARGA	1	1	1	100%	105	2.518
5. DINAS LINGKUNGAN HIDUP	53	35	53	100%	39,25	939,47

Gambar 3. Laporan masuk dan waktu penyelesaian

Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>

Meskipun seluruh laporan telah diselesaikan, terdapat perbedaan waktu penyelesaian antar SKPD. Dinas Lingkungan Hidup menunjukkan waktu penyelesaian paling cepat dengan rata-rata 39,25 hari atau sekitar 939 jam. Sementara itu, Unit Pengadaan Tanah Bina Marga memiliki rata-rata waktu penyelesaian 105 hari, Sudin Pemuda dan Olahraga Jakarta Selatan 162,08 hari, Kelurahan Rawa Badak Utara 366 hari, dan PT Jakarta Tourisindo (Perseroda) memiliki rata-rata waktu penyelesaian terlama yaitu 453,8 hari (Dashboard Laporan Warga JAKI, 2026). Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa karakteristik dan kompleksitas permasalahan yang ditangani oleh masing-masing instansi turut memengaruhi lamanya proses penyelesaian laporan.

Apabila dikaitkan dengan standar pelayanan publik yang menekankan aspek kecepatan, ketepatan, dan kepastian waktu pelayanan, maka capaian penyelesaian laporan sebesar 100

persen dapat dinilai positif karena menunjukkan adanya tindak lanjut terhadap seluruh laporan yang diterima. Namun demikian, waktu penyelesaian yang relatif panjang pada beberapa instansi mengindikasikan bahwa aspek ketepatan waktu masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Idealnya, laporan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat agar manfaat pelayanan dapat segera dirasakan oleh masyarakat.

Perbedaan waktu penyelesaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, tingkat kompleksitas permasalahan yang dilaporkan. Laporan yang berkaitan dengan pengadaan tanah, pembangunan infrastruktur, atau aset pemerintah umumnya memerlukan proses administrasi dan koordinasi yang lebih panjang dibandingkan laporan operasional sehari-hari. Kedua, kebutuhan koordinasi lintas instansi dalam proses penyelesaian laporan. Semakin banyak pihak yang terlibat, maka semakin besar terjadinya penambahan waktu penyelesaian. Ketiga, ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana pendukung pada masing-masing SKPD juga dapat memengaruhi kecepatan tindak lanjut laporan. Oleh karena itu, meskipun tingkat penyelesaian laporan sudah sangat baik, peningkatan efisiensi waktu penanganan tetap perlu dilakukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan pembentukan fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI dapat diwujudkan dalam praktik pelayanan publik. Fitur Laporan Warga dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai sarana pengaduan digital yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan berbagai permasalahan publik sekaligus meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga. Berdasarkan data Dashboard Laporan Warga JAKI, sebanyak 98,7 persen laporan yang masuk telah berhasil diselesaikan. Tingginya tingkat penyelesaian tersebut menunjukkan bahwa tujuan utama pembentukan fitur Laporan Warga sebagai media penghubung antara masyarakat dan pemerintah telah berjalan dengan baik.

Kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan juga menjadi salah satu indikator keberhasilan program. Melalui aplikasi JAKI, masyarakat dapat melaporkan permasalahan secara langsung menggunakan telepon pintar tanpa harus mendatangi kantor pemerintah. Pengguna hanya perlu mengunggah foto atau video, memberikan deskripsi permasalahan, serta menentukan lokasi kejadian untuk mengirimkan laporan. Kemudahan akses ini membuat proses pengaduan menjadi lebih praktis, efisien, dan dapat dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan masyarakat. Kehadiran sistem digital tersebut menunjukkan bahwa tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pengaduan telah tercapai.

Selain mempermudah penyampaian pengaduan, fitur Laporan Warga juga berperan dalam meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sebelum adanya layanan digital terintegrasi, penyampaian pengaduan sering kali dilakukan melalui berbagai saluran yang terpisah sehingga menyulitkan proses koordinasi dan tindak lanjut. Melalui JAKI, seluruh laporan masyarakat dapat diterima dalam satu sistem yang terhubung dengan berbagai perangkat daerah melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM). Kondisi ini memungkinkan terjadinya komunikasi yang lebih cepat dan terstruktur antara masyarakat sebagai pelapor dan pemerintah sebagai penyedia layanan. Masyarakat tidak hanya dapat menyampaikan keluhan, tetapi juga memperoleh informasi mengenai perkembangan penanganan laporan yang telah diajukan.

Tujuan lain yang berhasil diwujudkan melalui fitur Laporan Warga adalah meningkatnya transparansi dalam proses tindak lanjut laporan. Sistem JAKI menyediakan berbagai status penanganan laporan yang dapat dipantau secara langsung oleh masyarakat, mulai dari tahap verifikasi, disposisi, proses penanganan, hingga laporan dinyatakan selesai. Transparansi tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa laporan yang disampaikan tidak berhenti pada tahap penerimaan, melainkan diproses dan ditindaklanjuti oleh instansi yang berwenang. Dengan adanya keterbukaan informasi mengenai perkembangan laporan, tingkat akuntabilitas pelayanan publik menjadi lebih baik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat meningkat. Oleh karena itu, berdasarkan kemudahan akses layanan, peningkatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, transparansi penanganan laporan, serta tingginya tingkat penyelesaian laporan, tujuan pembentukan fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI dapat dikatakan telah tercapai dengan baik.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata merupakan indikator yang digunakan untuk melihat dampak yang dihasilkan setelah implementasi fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI. Keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari terlaksananya proses pelayanan, tetapi juga dari perubahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, keberadaan fitur Laporan Warga telah memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di DKI Jakarta, baik dari sisi masyarakat maupun pemerintah sebagai penyedia layanan.

Salah satu dampak yang dapat dirasakan masyarakat adalah meningkatnya kemudahan dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait permasalahan publik. Sebelum adanya layanan pengaduan berbasis digital, masyarakat umumnya harus mendatangi kantor pemerintahan atau menggunakan berbagai saluran pengaduan yang terpisah. Melalui aplikasi JAKI, masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan secara lebih praktis dengan menggunakan telepon pintar. Kemudahan tersebut mendorong meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan penyampaian informasi mengenai berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar.

Perubahan nyata juga terlihat dari upaya perbaikan fasilitas publik yang dilakukan berdasarkan laporan masyarakat. Data dashboard menunjukkan bahwa kategori laporan yang paling banyak disampaikan berkaitan dengan jalan, pohon, sampah, parkir liar, fasilitas gedung pemerintah, dan jaringan listrik. Tingginya jumlah laporan pada sektor-sektor tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan fitur Laporan Warga untuk melaporkan berbagai permasalahan yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan publik. Tindak lanjut terhadap laporan tersebut berkontribusi pada percepatan perbaikan infrastruktur dan fasilitas umum sehingga kondisi lingkungan perkotaan dapat menjadi lebih baik dan lebih tertata.

Selain itu, implementasi fitur Laporan Warga turut mendorong peningkatan responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM), laporan yang masuk dapat langsung diteruskan kepada perangkat daerah yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Integrasi sistem tersebut membuat proses koordinasi antarinstansi menjadi lebih efektif dibandingkan mekanisme pengaduan konvensional. Tingginya persentase penyelesaian laporan yang mencapai 98,7 persen menunjukkan bahwa pemerintah mampu memberikan respons terhadap sebagian besar laporan yang disampaikan masyarakat. Kondisi ini mencerminkan adanya peningkatan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan dan permasalahan publik secara lebih cepat dan terukur.

Dari sisi kepuasan masyarakat, meskipun penelitian ini tidak menggunakan survei kepuasan sebagai instrumen pengukuran, tingginya tingkat penggunaan aplikasi, meningkatnya jumlah pelapor dari waktu ke waktu, serta tingginya tingkat penyelesaian laporan dapat menjadi indikator bahwa masyarakat memberikan respons positif terhadap layanan yang tersedia. Keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh masyarakat menunjukkan adanya kepercayaan terhadap sistem pengaduan yang disediakan pemerintah. Berdasarkan informasi yang di dapatkan dari narasumber, rata-rata masyarakat mengunduh aplikasi JAKI karna adanya fitur Laporan Warga. Dengan demikian, implementasi fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI telah menghasilkan perubahan nyata berupa meningkatnya partisipasi masyarakat, perbaikan pelayanan publik, meningkatnya responsivitas pemerintah, serta tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis digital.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI telah berjalan secara efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif di Provinsi DKI Jakarta. Efektivitas tersebut ditunjukkan melalui lima indikator efektivitas menurut Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Pada indikator pemahaman program, masyarakat dan petugas telah memiliki pemahaman yang baik mengenai mekanisme penggunaan dan pengelolaan fitur Laporan Warga. Hal ini didukung oleh berbagai upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Jakarta Smart City serta kemudahan penggunaan aplikasi. Dari aspek ketepatan sasaran, fitur Laporan Warga berhasil menjangkau masyarakat sebagai sasaran utama layanan pengaduan, yang ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah pelapor dan tingginya jumlah laporan yang berhasil ditindaklanjuti melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM).

Pada indikator ketepatan waktu, meskipun tingkat penyelesaian laporan tergolong sangat tinggi, masih ditemukan perbedaan waktu penyelesaian antar perangkat daerah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan belum sepenuhnya merata sehingga masih diperlukan peningkatan koordinasi dan efisiensi dalam proses penanganan laporan, terutama pada kasus yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi. Selanjutnya, indikator tercapainya tujuan menunjukkan bahwa fitur Laporan Warga telah berhasil memenuhi tujuan pembentukannya sebagai media pengaduan masyarakat yang mudah diakses, mampu meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan transparansi dalam proses penanganan laporan. Adapun pada indikator perubahan nyata, implementasi fitur Laporan Warga memberikan dampak positif berupa meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, meningkatnya responsivitas pemerintah dalam menindaklanjuti laporan, serta mendorong perbaikan berbagai fasilitas dan pelayanan publik berdasarkan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI telah efektif sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat dan berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif di DKI Jakarta. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan, terutama dalam mempercepat waktu penyelesaian laporan pada beberapa perangkat daerah agar responsivitas pelayanan publik dapat terlaksana secara lebih optimal, merata, dan berkelanjutan.

E. Referensi

- B, I., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Digital Era Public Services: Literature Reviewan Publik Di Kabupaten Bandung. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Suhendra, N. N., Tiara, N., Sari, A., & Wahyudin, D. (2024). Educational Studies and Research Journal. *Educational Sttuudies and Research Journal*, 2(1), 0–3.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Jakarta Smart City. (2023, July 7). *Intip fitur Laporan Warga di JAKI 3.0*. <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/fitur-laporan-warga-di-jaki-3.0>
- Jakarta Smart City. (2025, May 2). *Inovasi baru JAKI, fitur ulasan laporan*. <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/inovasi-baru-jaki-fitur-ulasan-laporan/>
- Jakarta Smart City. (2023, July 13). *Ini lokasi baru fitur favorit kamu di JAKI*. <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/ini-lokasi-baru-fitur-favorit-kamu-di-jaki/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2023, April 4). *JAKI (Jakarta Kini)*. Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta. <https://www.jakarta.go.id/aplikasi-jaki>
- Pradipta, A. (2025, May 14). *Begini alur penanganan aduan warga lewat aplikasi JAKI Pemprov DKI*. ANTARA News. <https://www.antaranews.com/berita/5516948/begini-alur-penanganan-aduan-warga-lewat-aplikasi-jaki-pemprov-dki>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Budaya organisasi*. Prenadamedia Group.