

Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Lapor (JakLapor)

Rizqa Ayuni Azzahra, Puji Astuti, Dewi Erowati
Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstract

One of the pillars of Jakarta Smart City, namely smart governance, is realized by the Provincial Government of DKI Jakarta through the launch of the Jakarta Kini application (JAKI). The JAKI application has several features including the JakLapor feature. JakLapor has experienced an increase in the number of users every year since it was first launched in 2019. This has made JakLapor a progressive public complaint service compared to other regional community complaint services in Indonesia which were launched in the same year.

This study analyzes the implementation of JakLapor as a means of public complaints by the Provincial Government of DKI Jakarta, in this case Jakarta Smart City, and analyzes the supporting and inhibiting factors for JakLapor implementation. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection methods of interviews, documentation and literature studies and data analysis with George C. Edward III's policy implementation theory, namely communication, resources, dispositions, and bureaucracy.

The results of the study show that the public complaint service through JakLapor has implemented clear and consistent communication. However, there is still a shortage of direct information dissemination which does not yet cover all segments of society. The resources needed, namely funds, infrastructure and human resources, have been able to support the implementation of JakLapor. The disposition or attitude of the policy implementer still encounters gaps in dealing with certain problems, while the bureaucracy has been running according to its own SOP, so that the follow-up handling of public complaints has been adjusted to the location and permits from the JSC government bureau.

Based on the results of this research, the implementation of public complaint services through JakLapor has been carried out based on indicators of communication, resources, disposition and bureaucracy. However, there are several obstacles that accompany the implementation of JakLapor including direct socialization which does not yet cover various groups of people, the lack of participation in community satisfaction surveys, the gap in follow-up attitudes on certain issues and confusion regarding location determination, especially in border areas.

Keywords: *Policy Implementation, Public Complaint Service, JakLapor*

PENDAHULUAN

DKI Jakarta sebagai ibu kota Indonesia, mengalami peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, peningkatan jumlah penduduk dari tahun 2017 – 2019 saja mencapai 183.575 jiwa (jakarta.bps.go.id, 2023). Jumlah penduduk yang banyak selaras dengan kebutuhan masyarakatnya yang juga dinamis. Kebutuhan masyarakat salah satunya adalah mendapatkan pelayanan publik.

Pada era abad ke-21, seluruh aspek kehidupan manusia bergerak ke arah yang lebih maju dan modern akibat adanya pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Maka dari itu, solusi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi itu sendiri. Pemanfaatan yang dilakukan nantinya sesuai dengan angka pengguna internet di Indonesia yang cukup tinggi.

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017, angka pertumbuhan penetrasi internet di Indonesia cukup eksponensial. Dari 10 tahun ke belakang, penetrasi internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa atau 54,68% dari total populasi 262 juta orang. Penetrasi internet bahkan tumbuh lebih besar di daerah

perkotaan yaitu mencapai 72,41% (Firdaus, 2019:2). Selaras dengan hal tersebut, *We Are Social* sebagai salah satu lembaga penyajian data dan tren internet pada tahun 2023 menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia menghabiskan waktu setidaknya selama 7 jam 42 menit dalam waktu sehari.

Menurut data Hootsuite pada Januari 2020, 94% usia produktif di Indonesia menggunakan smart phone dan menyumbang pengguna sosial media sebesar 59% dari total populasi di Indonesia, sehingga pemerintah harus mengimbangnya dengan peningkatan adopsi teknologi informasi komunikasi dan internet (Syalianda dan Kusumastuti, 2021:6).

Untuk menjawab tantangan di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, satu persatu daerah di Indonesia mengadaptasi konsep bernama “kota pintar” atau “*smart city*”, salah satunya adalah Provinsi DKI Jakarta. Konsep *smart city* di Jakarta berdiri pada tanggal 15 Desember 2014 dengan BLUD *Jakarta Smart City* sebagai tempat bernaungnya. *Smart City* terdiri dari 6 (enam) pilar yakni *smart people*, *smart living*, *smart mobility*, *smart economy*, *smart environment* dan *smart governance*.

Smart governance sebagai pilar penting diwujudkan BLUD *Jakarta Smart*

City melalui peluncuran aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Aplikasi JAKI dibuat dengan tujuan mengintegrasikan layanan masyarakat ke dalam satu pintu. JAKI sendiri memiliki banyak fitur salah satunya adalah fitur JakLapor. JakLapor merupakan fitur yang berguna sebagai wadah laporan pengaduan yang dilakukan masyarakat.

Sejak perilisannya pada tahun 2019, JakLapor berhasil menjadi kanal favorit masyarakat untuk melaporkan aduan atau permasalahan secara *online*. Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini berfokus untuk menganalisis bagaimana implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui kanal JakLapor melihat betapa populernya kanal tersebut di tengah masyarakat. Menurut George C. Edward III (1980 dalam Subarsono, 2015:90-92 dan Indiahono, 2017:31-33), implementasi kebijakan terdiri dari empat indikator yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi dan birokrasi. Penelitian ini juga berusaha untuk menganalisis apa faktor pendukung dan penghambat dari implementasi kanal JakLapor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor dan juga menganalisis faktor pendukung dan penghambatnya. Adapun sumber data yang

digunakan ada 2 yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara. Kemudian, data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui buku, jurnal, skripsi, tesis, artikel, serta situs di internet dan data penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian. Selain itu, data sekunder sebagai penguat hasil penelitian juga didapatkan dari arsip, dokumen, media atau situs resmi dan gambar pendukung dari pihak narasumber atau instansi terkait.

Upaya dalam rangka mengumpulkan data meliputi teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Lexy J. Moloeng (2002), wawancara merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu, sehingga wawancara dalam konteks penelitian bukan hanya sebuah obrolan tanpa arah, melainkan sebuah proses penggalian informasi untuk memperoleh jawaban atau data penelitian. Wawancara dilakukan bersama Ibu Dinda Mutiara Qur'ani Putri (*Product Analyst* Divisi Pengembangan dan Analisa Produk), Ibu Martina Melissa (*Assistant Manager* Divisi Operasional Produk dan Layanan), Ibu Syora Alya (*Consumerism Analyst* Divisi Pengembangan dan Analisa Produk) serta Ibu Ingrid (Divisi Administrasi dan Keuangan). Dari sisi masyarakat sebagai

pengguna fitur JakLapor adalah Ibu Ulfa Nur Maulia (25 Tahun) seorang Nutritionis, Ibu Santi Kusmiati (45 Tahun) seorang Ibu Rumah Tangga, Bapak Juan Chandra (40 Tahun) seorang Wiraswasta serta Saudari Florentine Wening (22 Tahun) seorang Mahasiswa.

2. Dokumentasi

Studi dokumen atau dokumentasi bertujuan untuk melengkapi, memperkuat, mendukung dan meningkatkan kredibilitas teknik pengumpulan data yang telah dilakukan sebelumnya (Sugiyono, 2013: 240). Berbagai dokumen atau arsip yang tersedia baik dari informan, pihak instansi, situs internet, maupun sumber lainnya dapat dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder sebagai pelengkap data-data yang telah didapat melalui wawancara bersama informan.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka digunakan sebagai penunjang dari data primer yang telah diperoleh dalam proses wawancara. Hal ini bertujuan untuk menemukan informasi yang lebih lengkap dan komprehensif. Menurut Sugiyono (2015) tinjauan atau studi pustaka yang merujuk pada penelitian teoritis serta sumber tambahan tentang nilai, budaya dan norma yang muncul dalam konteks sosial yang bersangkutan. Studi pustaka terkait dengan

Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Lapor (JakLapor) dapat diperoleh melalui buku, jurnal, penelitian terdahulu dan literatur terkait sesuai dengan topik, fenomena dan problematika penelitian tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui JakLapor

1. Komunikasi

a. Transmisi Komunikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, transmisi komunikasi yang dilakukan *Jakarta Smart City (JSC)* terhadap salah satu fiturnya yakni JakLapor cukup berjalan dengan baik. Transmisi merupakan suatu penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak lainnya. Penyampaian informasi di sini adalah cara aparatur dalam menyampaikan informasi yang dilakukan dengan 2 cara.

Cara sosialisasi *online* difokuskan untuk memberi informasi atau infografis melalui sosial media Instagram, Twitter, dan juga *website* tentang jumlah laporan masuk, jumlah pemakai JakLapor hingga cara pemakaian fitur atau cara melaporkan laporan pengadua melalui aplikasi JAKI.

Sosialisasi melalui media sosial sejauh ini belum memiliki hambatan

yang berarti, karena proses sosialisasi dan edukasinya yang memang mudah dan minim biaya. Selain itu, sosialisasi melalui sosial media juga menawarkan kemudahan untuk masyarakat mengakses tentang informasi apa pun yang dikeluarkan oleh BLUD *Jakarta Smart City*. Itu pula yang menyebabkan sosial media menjadi sumber informasi yang paling populer di tengah masyarakat. Hal ini berdampak pada masyarakat yang sudah tahu akan keberadaan JakLapor semakin paham bagaimana cara pemakaian fitur dan cara melaporkan laporan pengaduan melalui aplikasi JAKI atau pada masyarakat yang sebelumnya tidak mengetahui menjadi tahu.

Cara sosialisasi *offline* difokuskan lebih dekat dengan masyarakat melalui kehadiran JSC di sekolah-sekolah hingga acara festival masyarakat seperti *Car Free Day* (CFD). Penyampaian informasi ini harus dilakukan dengan baik untuk menghasilkan suatu pelaksanaan kebijakan yang optimal. Penyampaian informasi saat *offline* biasanya mengenai pengenalan terlebih dahulu dengan aplikasi JAKI dan fitur JakLapor. Penyampaian informasi tentunya tidak selalu berjalan dengan

baik dan seringkali mendapatkan hambatan. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, keterbatasan cara penyuluhan *offline* menjadi hambatan bagi *Jakarta Smart City* (JSC) untuk mencakup seluruh lapisan masyarakat karena tidak semua berada di rentang usia sekolah dan selalu mengikuti kegiatan masyarakat.

b. Kejelasan Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, kesesuaian informasi antara tindak lanjut penanganan dan informasi di dalam aplikasi terlihat jelas. Berdasarkan hasil wawancara, dapat dikerucutkan bahwa kejelasan informasi yang ditawarkan pada aplikasi JAKI dan fitur JakLapor melalui alur koordinasi yang jelas dan kejelasan informasi dapat dirasakan masyarakat melalui aplikasi. Hal ini dibuktikan dari pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor beserta simbol-simbol dan pemberitahuan di aplikasinya.

Status dengan latar belakang merah dapat dipahami bahwa laporan dalam tahap menunggu, sedangkan status dengan latar belakang ungu menunjukkan bahwa koordinasi sedang berlangsung dan SKPD tambahan, seperti Dinas Perhubungan, Dinas

Kebersihan dan Lingkungan Hidup, Satpol PP dan organisasi lain, yang diperlukan untuk membantu laporan. Status dengan latar belakang kuning berarti laporan sedang ditangani oleh petugas, status dengan latar belakang hijau berarti laporan telah ditindaklanjuti sepenuhnya oleh petugas dan status dengan latar belakang biru berarti disposisi atau laporan telah diteruskan ke petugas di lapangan. Setelah prosedur tindak lanjut selesai, masyarakat pelapor dipersilakan untuk berkomentar dan mengevaluasi bagaimana laporan tersebut ditangani.

Seperti penjelasan sebelumnya, aplikasi JAKI dibuat dalam rangka memberikan kemudahan kepada seluruh kalangan masyarakat yang berdomisili di Provinsi DKI Jakarta untuk mengakses informasi dan melakukan laporan pengaduan melalui fitur JakLapor. Menurut wawancara peneliti, konsep pelaporan aduan pada aplikasi JAKI sangat mudah dimengerti. Hal itulah yang membuat narasumber seringkali melaporkan permasalahan sekitar ke dalam JakLapor.

Berdasarkan wawancara yang peneliti peroleh pula, masyarakat sangat terbantu dengan adanya

informasi akurat yang diberikan melalui simbol dan juga warna yang menunjukkan sampai mana proses penanganan dilakukan. Masyarakat dapat menangkap maksud, tujuan dan substansi masalah yang mereka laporkan sendiri karena adanya berbagai jenis komunikasi yang ditawarkan oleh *Jakarta Smart City* melalui aplikasi JAKI dan alur pengaduan JakLapor. Hal ini ditandai dengan kemudahan masyarakat memahami desain aplikasi yang didukung oleh pemilihan diksi yang awam dan simbol-simbol. Selain itu pula, rasa percaya diri masyarakat dalam melaporkan pengaduan juga didukung oleh fitur privasi pada JakLapor karena JAKI memiliki prinsip menjaga keamanan identitas konsumen mereka.

c. Konsistensi Komunikasi

Konsistensi diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak membingungkan pelaksana kebijakan maupun sasaran kebijakan. Konsistensi dalam komunikasi mengacu pada konsistensi yang dirancang untuk menghindari dan meminimalkan prosedur komunikasi yang membingungkan. Menurut hasil penelitian yang peneliti peroleh, berkaitan dengan proses

pengembangan dan introspeksi untuk meminimalisir kebingungan yang terjadi, BLUD *Jakarta Smart City* melakukan tahapan evaluasi.

Evaluasi yang dilakukan oleh BLUD *Jakarta Smart City* terdapat 2 cara yakni analisa kinerja melalui pembahasan di *town hall meeting* juga melalui survei terhadap masyarakat. Proses evaluasi sangat diperlukan untuk keberlanjutan (*sustainability*) suatu program dalam konteks penelitian kali ini adalah keberlanjutan fitur JakLapor. Survei dilakukan untuk mendapatkan evaluasi terkait penanganan pengaduan kepada masyarakat apakah sudah sesuai atau belum.

Untuk melaksanakan tugas secara efektif, diperlukan konsistensi. Konsistensi bertujuan untuk menjaga kinerja aparatur agar tetap beroperasi sesuai dengan ketentuan kebijakan. Apabila tujuan yang telah ditetapkan dilaksanakan secara konsisten, maka pekerjaan akan dilaksanakan sesuai dengan proses kerja. Pekerjaan yang diselesaikan sejalan dengan proses akan menghasilkan *output* berkualitas tinggi yang mempengaruhi seberapa sukses implementasi kebijakan.

Dari hasil penjelasan di atas, *Jakarta Smart City* sebetulnya sudah

berusaha melakukan konsistensi komunikasi lewat rutinitas evaluasi yang dilakukan. Dapat dilihat evaluasi dilakukan melalui rapat di *town hall meeting* maupun evaluasi yang melibatkan masyarakat melalui survei kepuasan yang diposting lewat sosial media. Evaluasi melalui *town hall meeting* memang berpengaruh dalam pengembangan JakLapor karena hasil dari dinas, kecamatan, serta kelurahan sangat diawasi dan diperhitungkan.

Namun, terdapat fakta bahwa tidak semua pengguna JakLapor mengisi survei kepuasan tersebut bahkan tidak mengetahui adanya survei kepuasan masyarakat yang rutin dilakukan oleh *Jakarta Smart City*. Oleh karena itu, evaluasi yang didapat melalui sosial media belum dapat dikatakan menyeluruh karena adanya ketimpangan antara jumlah pengguna dengan jumlah evaluasi yang masuk.

2. Sumberdaya

a. Sumber Dana

Menurut Kepala Unit Pelaksana Infrastruktur Teknologi Informasi Unit Pengelola *Jakarta Smart City* dalam penelitian Amri (2022) tentang pengelolaan anggaran dalam pembangunan *Jakarta Smart City*, pembentukan Badan Layanan Umum Daerah membutuhkan anggaran

sebesar Rp 187,6 miliar untuk tahun pertama, dengan rincian pengadaan infrastruktur TIK Rp 150 miliar, pemasaran Rp 17 miliar dan kompensasi pegawai Rp 6,2 miliar. Diskominfo juga mengalokasikan masing-masing Rp10,98 miliar dan Rp76,25 miliar dalam APBD 2019 untuk pengembangan aplikasi dan infrastruktur JSC. Program penelitian dan pengembangan JSC juga memiliki anggaran Rp 5,15 miliar.

Sisi anggaran dituangkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk *Jakarta Smart City* sudah termasuk di dalamnya pengelolaan sistem, penyediaan infrastruktur hingga kompensasi pegawai atau kebutuhan lain yang mendukung aktivitas tenaga kerja mereka. Dengan kata lain dana yang digelontorkan dalam jumlah miliaran tersebut sebisa mungkin dimanfaatkan dan dimaksimalkan oleh *Jakarta Smart City* untuk membangun sistem kerja mereka menjadi lebih baik.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, penggunaan dana yang paling besar digunakan untuk pengembangan aplikasi dan infrastruktur JSC. Hal ini meliputi adanya sistem CRM dan sistem JakLapor sendiri. Program penelitian

dan pengembangan *Jakarta Smart City* menjadi hal berikutnya yang menjadi prioritas utama penggunaan dana. Pengembangan yang dilaksanakan paling sering adalah penyediaan infrastruktur. Dalam menjalankan sistem memang ada bagian-bagian infrastruktur yang dibutuhkan untuk menyimpan data dan lain sebagainya. Oleh karena itu, BLUD JSC memutuskan untuk memanfaatkan dana yang tersedia sebaik mungkin untuk pengelolaan dan perawatan infrastruktur dan sistem CRM secara berkala serta pengembangan aplikasi JAKI dan fitur JakLapor.

b. Sarana dan Prasarana

Prasarana dan fasilitas adalah sumberdaya yang dapat digunakan JAKI untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Fasilitas pada dasarnya adalah objek seperti struktur atau mesin yang digunakan secara langsung untuk melaksanakan tugas. Sarana dan prasarana sangat penting karena tanpanya kegiatan operasional tidak dapat berjalan dengan efektif. Keduanya membantu mencapai hasil yang diinginkan oleh BLUD JSC.

Menurut penelitian, fasilitas penunjang aplikasi ialah tersedianya komputer dengan sistem terbaru, LED proyektor beserta layar dan sejumlah

ruang kerja yang dibuat nyaman dengan jaringan yang mumpuni. Pengelolaan dan penatausahaan sarana dan prasarana yang mendukung penerapan JAKI pun secara umum cukup baik. Sarana dan prasarana sudah cukup lengkap untuk menunjang UP JSC dalam menjalankan sistem CRM dan JakLapor. Sarana dan prasarana sangat layak untuk menunjang sistem CRM dan JakLapor.

c. Sumber Daya Manusia

Sistem rekrutmen pegawai dilakukan secara ketat dan dengan prosedur yang tepat sehingga dapat ditemukan pegawai yang sesuai dengan posisi dan formasi yang dibutuhkan oleh Dinas Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian, sumber daya manusia atau Unit Pelaksana *Jakarta Smart City* melalui proses yang cukup panjang untuk bisa mendapatkan jabatan tersebut.

Rekrutmen karyawan ditangani cukup serius. Untuk bidang terkait, prosedur pengujian seperti tes administrasi, tes psikologi dan tes teknologi dilakukan secara bertahap. Tahap administrasi, tes psikologi dan kemampuan teknologi merupakan segelintir tahapan tes yang harus dilalui oleh calon pegawai *Jakarta*

Smart City. Sistem perekrutan pegawai ini dilakukan atas aturan yang dikelola oleh *User* dan Administrasi *Jakarta Smart City* serta kualifikasinya ditetapkan oleh masing-masing kebutuhan divisi. Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan, sumber daya manusia di BLUD JSC sudah mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan divisi masing-masing untuk menunjang keberjalanan JakLapor.

3. Disposisi

a. Sikap Implementor Kebijakan

Cara kebijakan publik diimplementasikan sangat tergantung pada kepribadian atau sikap dari mereka yang melaksanakannya. Agar pelaksana kebijakan menjadi efektif, mereka tidak hanya harus tahu apa yang harus dilakukan tetapi juga harus mampu melakukannya, jika tidak, hal ini mungkin tidak benar-benar terjadi dalam praktiknya. Terwujudnya implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran sangat tergantung pada kecenderungan perilaku atau kualitas para pelaksana kebijakan. Kejujuran dan komitmen yang tinggi merupakan kualitas krusial yang harus dimiliki oleh para pelaksana kebijakan. Kejujuran memaksa pelaksana untuk mematuhi

prinsip-prinsip program yang telah ditentukan. Dedikasi yang tinggi dari pelaksana kebijakan memastikan bahwa mereka secara konsisten bersemangat dalam menjalankan tugas, menjalankan wewenang, dan menjalankan fungsinya sesuai dengan undang-undang yang ditetapkan. Sikap pelaksana akan berdampak besar pada bagaimana kebijakan dijalankan. Sebaliknya jika sikap pelaksana tidak mendukung maka pelaksanaan tidak akan terlaksana dengan baik. Jika pelaksana memiliki sikap yang positif, maka ia akan dapat melaksanakan kebijakan dengan baik dan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan.

Dari penelitian yang didapatkan, sikap pelaksana dalam mengimplementasi kebijakan program JakLapor terkadang kurang memperhatikan kemampuan penindaklanjutan dan tanggung jawab. Pelaksana kebijakan terkadang kurang memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai penanganan berdasarkan tingkat kompleksitas masalah, sehingga tujuan masyarakat melaporkan permasalahan yang lebih kompleks tidak mencapai hasil yang diharapkan. Pada dasarnya sikap yang kurang memahami masyarakat akan dapat membuat pelaksanaan dari

program JakLapor kurang berjalan dengan baik.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pada saat proses pelaksanaan JakLapor, terdapat kelalaian penindaklanjutan atas permasalahan dengan kompleksitas tinggi, seperti pada hasil wawancara peneliti mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang membutuhkan banyak dinas terkait. Pelaksana kebijakan kurang menanggapi dengan cepat keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga meninggalkan kesan yang kurang baik. Benang merah yang ditarik atas sikap yang ditunjukkan atas penyelesaian masalah yang kompleks masih kurang baik yakni respon terlambat dan tidak adanya kepastian.

4. Birokrasi

a. Fungsi yang Diperankan Implementor Kebijakan

Cara kebijakan diimplementasikan secara signifikan dipengaruhi oleh struktur birokrasi. Struktur birokrasi itu sendiri mencakup 2 komponen yakni mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Mekanisme biasa disebut sebagai prosedur operasi standar atau *Standart Operational Procedure (SOP)* dalam hal ini SK Sekda No. 99 Tahun 2022 yang biasa digunakan sebagai

metode penerapan kebijakan. Setiap pelaksana harus mengikuti SOP sebagai panduan untuk memastikan bahwa mereka berperilaku dengan cara yang tidak menyimpang dari maksud dan tujuan kebijakan. Komponen keduanya adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang terlalu panjang cenderung melemahkan pengawasan dan membuat operasional birokrasi menjadi kaku. Struktur birokrasi menetapkan berbagai tugas utama, tanggung jawab dan kekuasaan atau wewenang dalam birokrasi untuk mencegah kesalahpahaman di antara para pelaksana kebijakan.

Dalam pelaksanaan layanan pengaduan sendiri, sesuai SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022, melaporkan sebuah permasalahan melalui aplikasi JAKI pasti memilih kategori permasalahan apa yang mau dilaporkan. Kategori laporan yang dipilih oleh masyarakat menjadi landasan laporannya mau ditindaklanjuti oleh dinas dan perangkat mana. Sehingga perangkat daerah juga sudah memiliki ketentuannya berdasarkan kategori di SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022. Seperti misalnya kategori lalu lintas, maka nanti perangkat daerah yang bertanggung jawab untuk

menindaklanjuti laporan dari masyarakat itu adalah Dinas Perhubungan. Jika laporan yang dipilih masyarakat tentang bantuan sosial, maka perangkat daerah yang menindaklanjuti adalah Dinas Sosial.

Secara umum dalam proses tindak lanjut penanganan laporan pengaduan masyarakat sudah memiliki prosedur berdasarkan SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022 dan tugas pokok fungsinya tersendiri berdasarkan SOP *Jakarta Smart City*. Walaupun sumberdaya untuk melaksanakan layanan pengaduan tersedia dan para pelaksana mengetahui apa saja yang harus mereka lakukan, tindak lanjut penanganan laporan pengaduan bisa saja menemui hambatan jika tidak ada alur koordinasi ataupun birokrasi yang jelas dan sesuai dengan prosedur.

Birokrasi juga berjalan tentunya mengikuti basis *geo-tagging* ataupun *non geo-tagging*, tergantung pada pelaporan masyarakat. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa laporan *geo-tagging* akan masuk ke aplikasi CRM terlebih dahulu sebelum dikonfirmasi di daerah mana permasalahan itu terjadi. Berdasarkan hasil penelitian, jika permasalahan ada di daerah Kebon Sirih, maka

pemerintah daerah Kebon Sirih yang berwenang menangani hal tersebut.

Berbeda dengan laporan *non geo-tagging* yang sudah pasti ditangani oleh pemerintah dimana masyarakat melaporkan permasalahan tersebut. Birokrasi pelaksana yang menangani layanan pengaduan masyarakat memang terkesan sangat banyak dan padat, namun hal tersebut sesuai dengan permasalahan yang kompleks dan beragam di masyarakat. Untuk memecahkan permasalahan yang kompleks tersebut, maka dibutuhkan kerjasama dengan banyak pihak.

Menurut Unit Pelaksana *Jakarta Smart City*, hambatan yang mereka temui dari alur birokrasi hanyalah ketika laporan masuk dari daerah perbatasan DKI Jakarta dengan daerah sekitarnya. Hal tersebut menciptakan kebingungan dan kesulitan bagi Biro Pemerintahan untuk menentukan siapa pihak yang berwenang menangani laporan. Lebih dari itu, alur birokrasi penanganan laporan pengaduan masyarakat sudah diusahakan dengan maksimal mengikuti sebagaimana SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022.

Dari hasil penelitian, dapat dikerucutkan bahwa walaupun JAKI bukanlah satu-satunya kanal yang dimiliki oleh *Jakarta Smart City*,

namun JAKI melalui fitur JakLapor bisa mempertahankan eksistensinya sejak 2 tahun terakhir. Hal ini dibuktikan dengan pengguna aplikasi JAKI yang berprogress dari tahun ke tahun hingga aplikasi JAKI yang menjadi kanal terpopuler pada tahun 2022 dengan 20 ribu lebih pengguna aplikasi JAKI juga mengalami peningkatan secara jumlah laporan masuk ketimbang pada tahun 2021.

Menurut UP JSC, progress ini adalah acuan mereka untuk terus berkembang, karena selagi masih ada permasalahan di tengah masyarakat dan selagi masyarakat membutuhkan bantuan maka pengembangan aplikasi JAKI dan JakLapor tidak akan berhenti.

B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi JakLapor

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan pemicu keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Faktor pendukung ini bisa datang dari dalam dan luar pelaksana kebijakan. Faktor pendukung dari dalam merupakan faktor yang datang dari kebijakan tersebut. Faktor pendukung bisa berupa keunggulan yang ditawarkan oleh fitur tersebut ataupun aparat JSC dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan

analisis yang telah peneliti lakukan pada sub bab sebelumnya, sisi pendukung meliputi :

a. Sumberdaya yang memadai.

Berdasarkan analisis peneliti sebelumnya, *Jakarta Smart City* memiliki pondasi yang kuat dari segi sumberdaya karena mulai dari aparatur, finansial, serta sarana dan prasarana mereka sudah sangat memadai.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas.

Setiap aktivitas dalam penyelenggaraan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) nya masing-masing, bahkan tertuang dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Selain itu, aplikasi juga telah terintegrasi dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bisa saja bertanggung jawab atas salah satu masalah yang masuk ke JakLapor.

c. Kemudahan yang ditawarkan aplikasi.

Kemudahan sudah sangat ditawarkan untuk penggunaan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi JAKI. Hal ini bisa dilihat dari desain aplikasi yang simple, juga alur pelaporan yang mudah dipahami karena didukung oleh kata-kata singkat dan simbol-simbol.

d. Masyarakat pengguna JakLapor sudah mampu memahami maksud dan substansi atas pelaporan mereka sendiri.

Masyarakat memandang fitur ini cukup membantu berjalannya aktivitas mereka di kehidupan sehari-hari. Masyarakat berpendapat bahwa melaporkan permasalahan melalui aplikasi JAKI dan fitur JakLapor lebih hemat, tidak makan biaya, tidak makan waktu dan tidak makan tenaga. Secara *online*, masyarakat sedang di mana saja pun bisa langsung melaporkan. Selain itu, tracking atau melacak sampai mana tindak lanjut penanganan laporan pengaduan pun menjadi salah satu hal favorit masyarakat dari JakLapor.

Dengan begitu, penggunaan fitur di tengah masyarakat sejauh ini belum menemui kesulitan yang membekas. Secara umum, masyarakat telah memiliki kesadaran bagaimana fungsi dan tujuan dari adanya layanan ini serta kesadaran menggunakan fitur JakLapor dengan bijak bahkan mengerti bagaimana alur tindak lanjut penanganannya.

2. Faktor Penghambat

Selain hal-hal yang mendukung implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor, terdapat hal-hal lain pula yang menghambat

proses implementasinya. Dalam konteks layanan pengaduan masyarakat melalui fitur JakLapor, faktor penghambat yang ada antara lain:

- a. Sosialisasi secara langsung belum mencakup seluruh kalangan masyarakat.

Sosialisasi dan edukasi yang ditempuh oleh *Jakarta Smart City* memang dilakukan dengan cara-cara mutakhir seperti Instagram *feeds*, *reels*, *story* dan *roadshow*. Namun, sosialisasi juga ditempuh dengan cara-cara *offline*. Sosialisasi secara langsung ini belum berpengaruh kuat terhadap keberhasilan sosialisasi pada seluruh lapisan masyarakat.

- b. Survei kepuasan masyarakat yang belum maksimal.

Dari data wawancara, tidak sedikit masyarakat yang tidak mengisi atau bahkan mengetahui adanya survei kepuasan masyarakat yang seharusnya mereka ketahui sebagai pengguna JakLapor. Hal ini berdampak pada evaluasi dari sisi masyarakat terhadap *Jakarta Smart City* yang belum maksimal.

- c. Luputnya penanganan terhadap permasalahan tertentu.

Berdasarkan penelitian, permasalahan yang dinilai rumit dari segi penyelesaiannya terkadang luput dari penanganan. Hal ini berhubungan dengan waktu penanganan yang tidak memiliki kepastian.

- d. Kebingungan penetapan lokasi di daerah perbatasan.

Layanan pengaduan masyarakat dengan JakLapor berbasis *geo-tagging*. Untuk itu, kerap terjadi kesalahan antara lokasi yang tertera di Google Maps dengan peta lokasi yang dimiliki oleh JAKI, khususnya wilayah-wilayah perbatasan di sekitar Provinsi DKI Jakarta. Penyelesaian masalah yang ditawarkan adalah menggunakan peta lokasi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang ditarik adalah implementasi JakLapor sebagai sarana pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini *Jakarta Smart City* sudah menerapkan indikator-indikator implementasi kebijakan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan birokrasi. Pada indikator komunikasi, Jaklapor sudah menjalankan kejelasan dan konsistensi komunikasi melalui desain

aplikasi yang mudah dimengerti, sehingga masyarakat mampu memahami maksud dan substansi atas pelaporan mereka sendiri serta rutinitas evaluasi yang dilakukan oleh JSC sendiri. Ada beberapa penghambat yang ditemui yaitu penyaluran informasi (transmisi) atau sosialisasi secara langsung yang belum mencakup seluruh kalangan masyarakat dan survei kepuasan masyarakat yang minim partisipasi.

Pada indikator sumberdaya terdapat 3 hal yang dilihat yakni sumber dana, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Ketiganya sudah mampu mendukung implementasi JakLapor. Sumber dana yang berasal dari APBD dimanfaatkan paling banyak untuk pengelolaan dan perawatan fasilitas sistem CRM secara berkala dan pengembangan fitur JakLapor. Sarana prasarana yang dimiliki JSC juga sudah mumpuni dari segi kelengkapan dan kelayakannya, sedangkan sumber daya manusia di BLUD JSC sudah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan divisi masing-masing dipengaruhi oleh sistem perekrutan sumber daya manusia yang begitu ketat dan melalui beberapa tahap.

Dari sisi disposisi, terdapat kesenjangan sikap yang dirasakan masyarakat dari petugas lapangan dalam merespon permasalahan antara tingkat penyelesaian mudah dengan tingkat

penyelesaian rumit. Sikap yang ditunjukkan atas penyelesaian masalah yang kompleks kurang baik ditandai dengan respon terlambat dan tidak ada kepastian waktu penanganan. Terakhir pada indikator birokrasi, laporan pengaduan yang masuk ke sistem CRM ditindaklanjuti oleh dinas, kecamatan dan kelurahan yang berbeda sesuai dengan *geo-tagging* dan persetujuan biro pemerintahan JSC. Tindak lanjut atas laporan pengaduan yang dilakukan UP JSC ataupun dinas, kecamatan dan kelurahan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022. Masih ditemui hambatan jika laporan terjadi di daerah perbatasan, namun BLUD JSC memakai alamat dalam pencatatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor), peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. *Jakarta Smart City* harus mulai memperluas cakupan sosialisasi secara langsung. Sosialisasi dan edukasi melalui sekolah-sekolah dan *Car Free Day* saja dirasa tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap pengetahuan masyarakat pada JakLapor

karena cakupan dari segi usia dan kalangan yang terbatas.

2. Perlu adanya perluasan *platform* untuk menyebarluaskan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat yang terpusat di instagram membatasi pengguna JakLapor yang menggunakan sosial media lain seperti twitter, facebook, hingga youtube. Survei kepuasan masyarakat bisa dilakukan melalui iklan layanan masyarakat di berbagai *platform*.
3. Perlu adanya kebaruaran peraturan dan koordinasi yang intens dalam rangka menangani permasalahan-permasalahan yang kompleks dan melibatkan beberapa pihak seperti 2 (dua) atau lebih dinas. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya tumpang tindih penanganan, respon yang lambat dan menyepakati rentang waktu penanganan.
4. *Jakarta Smart City* dapat melakukan kerja sama dengan pemerintah daerah yang berbatasan langsung dengan Jakarta jika masih menemui adanya kebingungan penetapan lokasi di daerah perbatasan. Selain tidak lagi mengandalkan pencatatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Jakarta bisa menjadi inspirasi bagi daerah sekitar dalam hal penanganan pengaduan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S. (2022). *Efektivitas Aplikasi Jaki sebagai Media Informasi Covid-19 di Jakarta pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Firdaus, M. S. A. (2019). Pemanfaatan Aplikasi Citizen Relation Management untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Provinsi DKI Jakarta. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1).
- Indiahono, D. (2017). Kebijakan Publik Berbasis *Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Moloeng, Lexy J.(2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Subarsono, A. G. (2015). Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Syalianda, S. I., & Kusumastuti, R. D. (2021, March). Implementation of *smart city* concept: A case of *Jakarta Smart City*, Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 716, No. 1, p. 012128). IOP Publishing.
<https://jakarta.bps.go.id>, diakses 15 Mei 2023