

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP PARTISIPASI DIGITAL MASYARAKAT MELALUI FITUR JAKLAPOR PADA APLIKASI JAKI DI JAKARTA

Rafif Rizky Maulana¹, Teguh Yuwono²

Email: rafifrizkymaulana28@gmail.com¹, teguhyuwono@lecturer.undip.ac.id²

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah
Kode Pos 50319 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah menghadirkan pelayanan publik berbasis elektronik yang tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga membuka ruang partisipasi masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah fitur JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI), yang digunakan untuk menyampaikan laporan, aspirasi, dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik di Jakarta. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research dan metode survei. Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah menggunakan fitur JakLapor; sampel sebanyak 100 responden ditentukan sebagai jumlah minimum berdasarkan perhitungan Slovin dan dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert empat poin dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 31 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata persepsi kegunaan sebesar 3,21, persepsi kemudahan penggunaan sebesar 3,24, dan partisipasi digital sebesar 3,30. Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap partisipasi digital dengan koefisien regresi 1,207 dan signifikansi <0,001. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki arah pengaruh positif dengan koefisien 0,131, tetapi tidak berpengaruh signifikan secara parsial karena nilai signifikansinya 0,267. Secara simultan, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi digital dengan F hitung 57,664 dan signifikansi <0,001. Nilai R Square sebesar 0,543 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 54,3% variasi partisipasi digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa manfaat nyata yang dirasakan masyarakat menjadi faktor yang lebih kuat dalam mendorong keterlibatan digital dibandingkan kemudahan penggunaan semata. Karena itu, penguatan kegunaan layanan, kejelasan proses laporan, transparansi status pengaduan, respons pengelola, dan tindak lanjut laporan menjadi aspek penting untuk memperkuat partisipasi digital melalui JakLapor.

Kata Kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Partisipasi Digital, JakLapor, JAKI, Pelayanan Publik Digital.

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged governments to provide electronic-based public services that not only simplify access to services but also expand opportunities for citizen participation. One such innovation is JakLapor, a feature of the Jakarta Kini (JAKI) application that enables citizens to submit reports, aspirations, and complaints concerning public services in Jakarta. This study analyzes the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on citizens' digital participation through JakLapor. The study employed a quantitative explanatory design using a survey method. The population consisted of citizens who had used JakLapor, while 100 respondents were selected as the minimum sample size based on the Slovin calculation and recruited through purposive sampling. Data were collected using a four-point Likert questionnaire and analyzed with IBM SPSS Statistics version 31 through validity and reliability tests, classical assumption tests, descriptive analysis, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results show mean scores of 3.21 for perceived usefulness, 3.24 for perceived ease of use, and 3.30 for digital participation. Perceived usefulness has a positive and significant partial effect on digital participation, with a regression coefficient of 1.207 and a significance level below 0.001. Perceived ease of use has a positive coefficient of 0.131 but does not have a significant partial effect because its significance level is 0.267. Simultaneously, perceived usefulness and perceived ease of use significantly influence digital participation, with an F value of 57.664 and a significance level below 0.001. The R Square value of 0.543 indicates that both variables explain 54.3 percent of the variation in digital participation. These findings show that the practical benefits perceived by citizens are a stronger driver of digital engagement than ease of use alone. Accordingly, strengthening service usefulness, report-process clarity, complaint-status transparency, manager responses, and report follow-up is important for reinforcing digital participation through JakLapor.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Digital Participation, JakLapor, JAKI, Digital Public Services.

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik telah mengubah pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Layanan yang sebelumnya banyak berlangsung melalui tatap muka berkembang menjadi layanan berbasis aplikasi yang memungkinkan warga memperoleh informasi, mengakses pelayanan, dan menyampaikan persoalan publik secara lebih cepat. Perubahan ini juga memperluas ruang partisipasi masyarakat karena kanal digital dapat digunakan tidak hanya untuk menerima layanan, tetapi juga untuk menyampaikan laporan, aspirasi, keluhan, dan evaluasi terhadap pelayanan pemerintah. Dalam konteks pemerintahan digital, kualitas sistem tidak cukup dinilai dari keberadaan teknologi, melainkan juga dari sejauh mana teknologi tersebut diterima dan digunakan secara bermakna oleh warga.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai super-app yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform. Salah satu fitur utama di dalamnya adalah JakLapor, yaitu kanal pelaporan yang memungkinkan masyarakat menyampaikan persoalan seperti infrastruktur rusak, kebersihan lingkungan, kemacetan, banjir, dan pelayanan administrasi. Laporan yang masuk diteruskan kepada instansi atau perangkat daerah yang berwenang, sedangkan perkembangan penanganannya dapat dipantau melalui mekanisme respons di dalam ekosistem JAKI. Dengan fungsi tersebut, JakLapor menempatkan masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus pihak yang dapat berkontribusi pada pengawasan dan perbaikan pelayanan publik.

Data yang dihimpun dalam penelitian menunjukkan bahwa kanal pelaporan JAKI digunakan dalam volume yang besar. Pada periode Januari 2023 hingga November 2025 tercatat 505.519 laporan dengan 83.613

pelapor, dan jumlah laporan bulanan tertinggi terjadi pada November 2025 sebanyak 17.454 laporan. Sebaran laporan juga menunjukkan variasi antardaerah, dengan jumlah laporan terbesar berasal dari Jakarta Selatan. Besarnya volume tersebut memperlihatkan potensi partisipasi digital melalui kanal resmi pemerintah, tetapi volume laporan saja belum dapat menunjukkan kualitas pengalaman pengguna maupun kualitas tindak lanjut yang diterima masyarakat.

Penelitian juga mencatat adanya ulasan pengguna yang menyoroti masalah teknis seperti error ketika pendaftaran, waktu pemuatan yang lama, bug yang menyebabkan aplikasi tertutup sendiri, serta keluhan mengenai laporan yang lama ditanggapi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberadaan sebuah aplikasi pemerintah tidak otomatis menghasilkan pengalaman partisipasi yang optimal. Warga akan menilai apakah sistem benar-benar membantu mereka menyampaikan persoalan dan memperoleh tindak lanjut, sekaligus menilai apakah proses penggunaannya mudah, stabil, dan dapat dipahami.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM). Davis (1989) menjelaskan dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Persepsi kegunaan menggambarkan keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas atau membantu penyelesaian aktivitas tertentu, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan keyakinan bahwa teknologi dapat dipelajari dan digunakan tanpa usaha yang berlebihan. Dalam konteks JakLapor, persepsi kegunaan berhubungan dengan manfaat pelaporan publik, efisiensi proses laporan, akses kepada pemerintah, serta kecepatan dan keteraturan pelaporan. Persepsi kemudahan penggunaan mencakup kemudahan

memahami fitur, kesederhanaan alur pelaporan, keandalan sistem, dan kemudahan akses.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kedua konstruk tersebut tidak selalu memberikan pengaruh yang sama pada setiap konteks. Vintiani dan Indah (2023) menemukan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang aplikasi DANA. Witari dan Karim (2024) menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ShopeePay, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan. Pramananda, Kusuma, dan Brahmanta (2026) juga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki peran penting dalam niat penggunaan teknologi, sementara pengaruh persepsi kemudahan dapat berlangsung melalui mekanisme yang berbeda. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat dan kemudahan perlu diuji kembali pada konteks layanan publik digital.

Konteks pelayanan publik memiliki karakter yang berbeda dari aplikasi komersial. Pengguna JakLapor tidak hanya mempertimbangkan kenyamanan teknis, tetapi juga apakah laporan benar-benar diteruskan, diproses, dapat dipantau, dan memperoleh respons. Noerizkia dan Herawati (2025) menunjukkan bahwa JakLapor dinilai efektif dalam beberapa aspek pelayanan, sedangkan Maktub, Handayani, dan Sunarso (2025) menempatkan JakLapor sebagai salah satu fitur JAKI yang banyak digunakan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penerimaan teknologi pada kanal pengaduan pemerintah perlu dibaca bersama dengan kualitas partisipasi yang muncul melalui kanal tersebut.

Partisipasi digital dalam penelitian ini dipahami sebagai keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan laporan, aspirasi, dan keluhan serta memantau proses tindak lanjut melalui media digital. Kerangka partisipasi yang digunakan dalam skripsi menempatkan JakLapor terutama pada tahap consultation dan

placation. Pada tahap consultation, masyarakat memperoleh ruang untuk menyampaikan laporan dan aspirasi. Pada tahap placation, laporan masyarakat mulai memperoleh perhatian, dapat diteruskan dan diproses, serta memungkinkan adanya pemantauan, respons, dan tindak lanjut, meskipun kewenangan keputusan utama tetap berada pada pemerintah.

Hubungan antara penerimaan teknologi dan partisipasi digital menjadi penting karena sebuah kanal pengaduan hanya berfungsi secara substantif apabila masyarakat menilai kanal tersebut layak digunakan dan bermanfaat bagi penyelesaian persoalan. Fitur yang mudah digunakan tetapi tidak memberikan manfaat yang jelas belum tentu mendorong partisipasi. Sebaliknya, fitur yang dinilai berguna tetapi rumit dan sering mengalami gangguan juga dapat menghambat keterlibatan pengguna. Karena itu, kegunaan dan kemudahan perlu dianalisis baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian mengenai JAKI sebelumnya lebih banyak membahas efektivitas layanan, persepsi pengguna terhadap aplikasi secara umum, penerimaan e-government, atau analisis penggunaan fitur. Prasetya dkk. (2024), misalnya, membahas persepsi masyarakat terhadap aplikasi JAKI, sementara penelitian lain menyoroti efektivitas JakLapor dan transformasi pelayanan publik melalui JAKI. Masih terdapat ruang untuk menjelaskan secara statistik apakah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan fitur JakLapor berpengaruh terhadap partisipasi digital masyarakat sebagai bentuk keterlibatan dalam pelaporan pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis: pertama, pengaruh persepsi kegunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor; kedua, pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital; dan ketiga, pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan terhadap partisipasi digital masyarakat

melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat memperluas penerapan TAM dalam konteks pelayanan publik digital sekaligus memberikan masukan praktis bagi pengelola layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe explanatory research. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengujian hipotesis dan penjelasan hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik. Variabel independen terdiri atas persepsi kegunaan (X1) dan persepsi kemudahan penggunaan (X2), sedangkan variabel dependen adalah partisipasi digital (Y). Partisipasi digital dioperasionalkan melalui dimensi consultation dan placation sesuai karakteristik JakLapor sebagai kanal pelaporan digital.

Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah menggunakan fitur JakLapor sebagai media pelaporan pelayanan publik di Jakarta. Berdasarkan data Cepat Respon Masyarakat Jakarta tahun 2025, jumlah pelapor melalui JakLapor tercatat sebanyak 51.006 orang. Penentuan jumlah minimum sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen dan menghasilkan 99,80 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Sampel dipilih dengan teknik non-probability sampling melalui purposive sampling.

Kriteria responden meliputi masyarakat yang berdomisili atau beraktivitas di wilayah Jakarta, pernah menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI, pernah menyampaikan atau memantau laporan melalui JakLapor, bersedia menjadi responden, dan berusia minimal 17 tahun atau dianggap mampu memberikan penilaian secara sadar terhadap pengalaman penggunaan layanan digital. Kriteria tersebut digunakan untuk memastikan bahwa jawaban berasal dari pengguna yang memiliki pengalaman langsung dengan fitur yang diteliti.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form, sedangkan data sekunder diperoleh dari statistik laporan masyarakat, sebaran laporan berdasarkan wilayah administrasi, ulasan pengguna aplikasi JAKI, dokumen pendukung, serta kajian penelitian terdahulu. Instrumen menggunakan skala Likert empat poin: Sangat Tidak Setuju diberi skor 1, Tidak Setuju skor 2, Setuju skor 3, dan Sangat Setuju skor 4.

Variabel persepsi kegunaan diukur melalui delapan item yang mewakili manfaat pelaporan publik, efisiensi proses pelaporan, akses kepada pemerintah, serta kecepatan dan keteraturan pelaporan. Persepsi kemudahan penggunaan diukur melalui tujuh item yang mewakili kemudahan memahami dan menggunakan fitur, kesederhanaan alur pelaporan, keandalan sistem, dan kemudahan akses. Partisipasi digital diukur melalui lima belas item yang mencakup akses pelaporan publik, ruang aspirasi dan keluhan masyarakat, keterlibatan dalam pengawasan pelayanan publik, kesempatan partisipasi digital, penerusan dan pemrosesan laporan, pemantauan dan transparansi status, respons pengelola, serta perhatian dan tindak lanjut pemerintah.

Pengolahan data dilakukan dengan IBM SPSS Statistics versi 31. Pengujian instrumen mencakup uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan r tabel 0,1966 pada $n=100$ dan taraf kesalahan 5 persen, serta uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas penerimaan lebih dari 0,60. Setelah itu dilakukan uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model memenuhi asumsi analisis regresi.

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat frekuensi, persentase, skor total, mean, dan kategorisasi jawaban responden. Analisis inferensial dilakukan melalui regresi linear berganda dengan persamaan $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel

independen, uji F untuk menilai pengaruh simultan, sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan model menjelaskan variasi partisipasi digital. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Instrumen dan Kelayakan Model

Seluruh item pada ketiga variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung berada di atas r tabel 0,1966. Pada variabel persepsi kegunaan, nilai korelasi item berada pada rentang 0,583 sampai 0,833. Pada persepsi kemudahan penggunaan, nilai korelasi item berada pada rentang 0,631 sampai 0,809. Sementara itu, item partisipasi digital memiliki nilai korelasi antara 0,568 sampai 0,722. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen mampu merepresentasikan konstruk yang diukur.

Uji reliabilitas juga menunjukkan hasil yang memadai. Nilai Cronbach's Alpha untuk persepsi kegunaan sebesar 0,847, persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,872, dan partisipasi digital sebesar 0,901. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil ini memperlihatkan konsistensi internal yang baik pada ketiga variabel.

Pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Uji multikolinearitas menghasilkan nilai tolerance 0,970 dan VIF 1,031 untuk kedua variabel independen, sehingga tidak ditemukan gejala multikolinearitas. Uji Glejser menghasilkan signifikansi 0,823 untuk persepsi kegunaan dan 0,671 untuk persepsi kemudahan penggunaan. Karena keduanya lebih besar dari 0,05, model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model memenuhi prasyarat utama untuk analisis regresi linear berganda.

Gambaran Persepsi Responden

Rata-rata persepsi kegunaan sebesar 3,21 dari skala empat poin, yang menunjukkan

penilaian tinggi terhadap manfaat fitur JakLapor. Item dengan mean tertinggi adalah kemampuan JakLapor membuat masyarakat lebih mudah menjangkau pemerintah dalam menyampaikan masalah publik, dengan mean 3,56. Item dengan mean terendah adalah manfaat fitur dalam menyampaikan keluhan terkait fasilitas atau pelayanan publik, dengan mean 2,90. Secara kategoris, 50 persen responden berada pada kategori setuju dan 43 persen pada kategori sangat setuju terhadap kegunaan JakLapor.

Persepsi kemudahan penggunaan memiliki rata-rata 3,24. Item tertinggi adalah pernyataan bahwa fitur JakLapor berjalan stabil ketika digunakan, dengan mean 3,40, sedangkan item terendah adalah kemampuan memahami langkah-langkah penggunaan tanpa kesulitan, dengan mean 3,09. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara umum dinilai baik, tetapi pengalaman pengguna baru, kejelasan langkah, dan kendala teknis masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Partisipasi digital memiliki rata-rata 3,30. Item tertinggi adalah kemampuan masyarakat menyampaikan laporan pelayanan publik melalui JakLapor, dengan mean 3,44. Item terendah adalah pernyataan bahwa laporan masyarakat diproses oleh instansi pemerintah yang berwenang, dengan mean 3,15. Sebanyak 54 persen responden berada pada kategori sangat setuju dan 45 persen pada kategori setuju. Data tersebut menunjukkan bahwa ruang pelaporan dinilai kuat, sedangkan aspek pemrosesan, transparansi status, respons pengelola, dan perhatian terhadap laporan masih membutuhkan penguatan.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Partisipasi Digital

Hasil analisis menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara persepsi kegunaan dan partisipasi digital. Koefisien korelasi sebesar 0,733 menempatkan hubungan kedua variabel pada kategori kuat. Koefisien

determinasi parsial sebesar 0,537 menunjukkan bahwa persepsi kegunaan mampu menjelaskan 53,7 persen variasi partisipasi digital ketika dianalisis secara tersendiri. Dalam model regresi berganda, koefisien persepsi kegunaan sebesar 1,207 dengan nilai signifikansi $<0,001$. Dengan demikian, persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa partisipasi digital melalui JakLapor lebih mudah tumbuh ketika masyarakat merasakan manfaat nyata dari fitur tersebut. Manfaat itu tidak berhenti pada kemudahan mengirim laporan, tetapi mencakup kemampuan menjangkau pemerintah, membuat proses pelaporan lebih praktis, mempercepat penyampaian persoalan, dan menata proses laporan. Ketika pengguna menilai sistem memberikan hasil yang relevan dengan kebutuhan mereka, kanal digital memiliki nilai substantif sebagai sarana keterlibatan masyarakat.

Hasil ini konsisten dengan kerangka TAM yang menempatkan *perceived usefulness* sebagai determinan penting dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989). Temuan tersebut juga sejalan dengan Vintiani dan Indah (2023) serta Witari dan Karim (2024) yang menunjukkan pentingnya persepsi manfaat atau kegunaan dalam mendorong penggunaan layanan digital. Dalam konteks pelayanan publik, temuan ini memiliki arti tambahan: manfaat teknologi tidak hanya berkaitan dengan efisiensi pengguna, tetapi juga dengan keyakinan bahwa teknologi mampu menghubungkan warga dengan proses pemerintah.

Jika dikaitkan dengan partisipasi digital, kegunaan fitur memperkuat baik dimensi *consultation* maupun *placation*. Pada tahap *consultation*, manfaat terlihat ketika warga dapat menyampaikan laporan, aspirasi, dan keluhan melalui kanal resmi. Pada tahap *placation*, manfaat menjadi lebih nyata ketika laporan diteruskan, diproses, dipantau, dan

memperoleh respons. Karena itu, persepsi kegunaan dapat dibaca sebagai penghubung antara penerimaan teknologi dan pengalaman partisipasi yang dirasakan masyarakat.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Partisipasi Digital

Persepsi kemudahan penggunaan memiliki koefisien korelasi 0,203 dengan partisipasi digital, yang menunjukkan hubungan positif tetapi rendah. Koefisien determinasi parsial sebesar 0,041 berarti persepsi kemudahan penggunaan secara tersendiri menjelaskan 4,1 persen variasi partisipasi digital. Dalam regresi berganda, koefisien X_2 sebesar 0,131 menunjukkan arah pengaruh positif, tetapi nilai signifikansi 0,267 lebih besar dari 0,05. Oleh sebab itu, pengaruh parsial persepsi kemudahan penggunaan tidak signifikan secara statistik.

Temuan ini tidak berarti bahwa kemudahan penggunaan tidak penting. Rata-rata penilaian responden terhadap kemudahan justru tinggi, yaitu 3,24. Namun, ketika diuji bersama dengan persepsi kegunaan, kemudahan tidak menjadi faktor yang cukup kuat untuk menjelaskan partisipasi digital. Pengguna dapat menilai antarmuka mudah, alur sederhana, dan akses stabil, tetapi keputusan untuk terlibat melalui kanal pengaduan tetap sangat bergantung pada apakah laporan dirasakan bermanfaat dan menghasilkan proses yang jelas.

Hasil tersebut sejalan dengan Witari dan Karim (2024), yang menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *ShopeePay* ketika kegunaan menjadi faktor yang lebih kuat. Di sisi lain, hasil ini berbeda dengan Vintiani dan Indah (2023), yang menemukan pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan ulang. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa konteks penggunaan memengaruhi kekuatan setiap konstruk TAM. Pada aplikasi pelayanan publik, pengguna tidak

hanya mengevaluasi effort teknis, tetapi juga hasil dan respons institusional yang diperoleh.

Implikasinya, pengelola tetap perlu menjaga kemudahan penggunaan sebagai prasyarat pengalaman pengguna yang baik. Item dengan mean yang relatif lebih rendah pada pemahaman langkah penggunaan dan kendala teknis menunjukkan bahwa panduan bagi pengguna baru, alur yang lebih ringkas, bahasa instruksi yang sederhana, stabilitas sistem, dan kelancaran unggah bukti tetap relevan. Namun, perbaikan tersebut perlu disertai penguatan manfaat dan tindak lanjut agar mampu berkontribusi lebih besar pada partisipasi.

Pengaruh Simultan dan Implikasi Partisipasi Digital

Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 15,617 + 1,207X_1 + 0,131X_2 + e$. Kedua koefisien bernilai positif, sehingga peningkatan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan cenderung diikuti oleh peningkatan partisipasi digital. Besarnya koefisien X_1 dibandingkan X_2 menunjukkan bahwa kontribusi persepsi kegunaan lebih kuat di dalam model. Konstanta 15,617 dipahami sebagai nilai dasar model karena data penelitian menggunakan skala Likert.

Uji F menghasilkan nilai 57,664 dengan signifikansi $<0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi digital. Nilai R sebesar 0,737 menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel independen dan partisipasi digital. Nilai R Square 0,543 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 54,3 persen variasi partisipasi digital, sedangkan 45,7 persen sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Adjusted R Square sebesar 0,534 menunjukkan kemampuan penjelasan model tetap relatif kuat setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen.

Temuan simultan memperlihatkan bahwa penerimaan teknologi dan partisipasi digital tidak berdiri terpisah. Warga membutuhkan sistem yang mudah dioperasikan, tetapi kemudahan perlu berjalan bersama dengan manfaat yang nyata. Pada fitur pengaduan pemerintah, manfaat tersebut terutama berkaitan dengan kemampuan menyampaikan masalah, memperoleh kejelasan proses, dan melihat tindak lanjut. Paradisha, Setiawan, dan Djajadikerta (2025) juga menunjukkan bahwa persepsi terhadap fitur digital berhubungan dengan minat dan keterlibatan pengguna, meskipun mekanisme pengaruhnya dapat berbeda pada tiap jenis layanan.

Dari perspektif partisipasi, hasil penelitian mengindikasikan bahwa JakLapor telah memberi ruang consultation yang kuat. Hal ini terlihat dari tingginya penilaian terhadap akses pelaporan dan ruang penyampaian aspirasi. Namun, beberapa indikator placement—terutama pemrosesan laporan, transparansi status, respons pengelola, dan perhatian terhadap laporan—memiliki nilai yang relatif lebih rendah. Dengan kata lain, tantangan berikutnya bukan hanya memperluas kanal untuk berbicara, tetapi memastikan warga dapat melihat bagaimana suara mereka diproses.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya menggeser fokus pengembangan dari sekadar kemudahan antarmuka menuju pengalaman layanan secara utuh. Pengelola perlu memastikan laporan memiliki instansi penanggung jawab yang jelas, estimasi waktu penanganan yang informatif, status yang lebih rinci daripada sekadar 'diterima' atau 'diproses', serta respons yang menjelaskan langkah tindak lanjut. Notifikasi perkembangan dan mekanisme umpan balik setelah laporan selesai dapat membantu masyarakat merasakan bahwa partisipasi mereka memperoleh perhatian.

Penguatan kegunaan juga dapat dilakukan dengan menyederhanakan kategori laporan, memperjelas format informasi yang dibutuhkan, dan mengurangi tahapan yang

tidak diperlukan. Pada saat yang sama, tutorial singkat bagi pengguna baru, petunjuk visual, perbaikan stabilitas, dan optimalisasi proses unggah foto atau video dapat menjaga kemudahan penggunaan. Kombinasi kedua strategi tersebut lebih sesuai dengan hasil model dibandingkan pendekatan yang hanya berfokus pada desain antarmuka.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa 45,7 persen variasi partisipasi digital dijelaskan oleh faktor di luar model. Hal ini membuka ruang bagi penelitian selanjutnya untuk menguji kepercayaan terhadap pemerintah, kualitas layanan digital, kepuasan pengguna, transparansi tindak lanjut, responsivitas pemerintah, keamanan data, pengalaman pengguna, atau faktor sosial lain yang dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan kanal partisipasi digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran yang berbeda dalam menjelaskan partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Persepsi kegunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan memiliki arah pengaruh positif tetapi tidak signifikan ketika diuji bersama dengan persepsi kegunaan. Temuan ini memperlihatkan bahwa manfaat nyata yang dirasakan pengguna menjadi faktor yang lebih kuat daripada kemudahan penggunaan semata.

Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap partisipasi digital. Nilai R Square sebesar 0,543 menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan mampu menjelaskan 54,3 persen variasi partisipasi digital. Persamaan regresi $Y = 15,617 + 1,207X_1 + 0,131X_2 + e$ juga memperlihatkan

bahwa kedua koefisien berarah positif, dengan kontribusi persepsi kegunaan yang lebih besar.

Dari sisi partisipasi, JakLapor dapat dipahami sebagai kanal yang mendukung consultation dan placation. Akses untuk menyampaikan laporan, aspirasi, dan keluhan dinilai tinggi oleh responden. Namun, pemrosesan laporan, transparansi status, respons pengelola, dan perhatian terhadap laporan masih menjadi bagian yang perlu diperkuat agar partisipasi digital tidak berhenti pada tahap penyampaian laporan, tetapi berlanjut pada pengalaman tindak lanjut yang jelas.

Berdasarkan hasil tersebut, pengelola JAKI dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu memprioritaskan penguatan manfaat JakLapor melalui kejelasan alur penanganan, penanggung jawab laporan, estimasi waktu, transparansi status, respons yang informatif, dan notifikasi perkembangan. Aspek kemudahan tetap perlu dijaga melalui tutorial pengguna baru, penyederhanaan langkah pelaporan, stabilitas sistem, serta kelancaran unggah bukti. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan, responsivitas, transparansi, keamanan data, dan pengalaman pengguna, serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif dengan kualitatif.

REFERENSI

- Alfi, M., Ammas, M., Ardi, F. A., Tarigan, A. E., Gunawan, A., Fadel, M., & Idham, A. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(2), 140–149.
- Aulia Ananda, N., & Fauziah, R. (2024). Efektivitas JakLapor pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai layanan pengaduan masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 6, 360–366.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of

- information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Maktub, M. A.-K., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(2), e42078. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- Noerizkia, A., & Herawati, R. (2025). Efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini (JaKi) fitur JakLapor berbasis survei. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 716–728. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.50714>
- Paradisha, S. M., Setiawan, A., & Djajadikerta, H. (2025). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, dan keamanan terhadap loyalitas pengguna mobile banking dengan minat dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(2), 402–420. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.2344>
- Prasetia, I. P. S. D., Wijaya, K. A. S., Yudarta, I. P. D., & Savitri, R. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.2941>
- Primananda, P. G. B. N., Kusuma, A. M. I. W., & Brahmanta, I. B. A. (2026). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan OVO dengan Sikap sebagai Variabel Mediasi di Denpasar. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1), 2152–2160. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.21722>
- Putri, P. D. S., & Latrini, M. Y. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Dompot Elektronik (OVO) Sebagai Media Transaksi Keuangan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(20), 656–667.
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 45–53. <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.10>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Vintiani, S., & Indah, Z. Y. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*.
- Witari, B. I. D., & Karim, N. K. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan ShopeePay. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(3), 457–468. <https://doi.org/10.29303/risma.v4i3.1247>