

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI JAKARTA KINI (JaKi) FITUR JAKLAPOR BERBASIS SURVEI**

**Andini Noerizkia, Augustin Rina Herawati**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro  
Jalan dr. Antonius Suroyo, Universitas Diponegoro, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Kode Pos 50275  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

## **ABSTRAK**

Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) adalah super-app yang dikembangkan oleh Jakarta Smart City untuk menyediakan platform terpadu yang mendukung aktivitas sehari-hari warga Jakarta yang juga merupakan perwujudan konsep Jakarta sebagai "Smart City." Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui JaKi fitur JakLapor menggunakan Teori Efektivitas dari Duncan, yang meliputi tiga indikator: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi serta mengadopsi Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) dari Davis (2003) untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan skala Likert (1-4) menggunakan survei dan *wordclouds*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Pencapaian Tujuan memperoleh rata-rata skor 3,55 (sangat baik), Indikator Integrasi memperoleh rata-rata skor 3,31 (baik), dan Indikator Adaptasi memperoleh rata-rata skor 3,36 (baik). Dapat disimpulkan bahwa, JaKi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna melalui layanan yang tepat waktu dan berbasis kerangka hukum yang jelas. Integrasi layanan berjalan dengan efisien, didukung oleh prosedur yang terorganisasi dan upaya sosialisasi yang cukup memadai. Faktor pendorong efektivitas JaKi fitur JakLapor meliputi akses informasi yang mudah, proses pendaftaran yang sederhana, serta pengalaman pengguna yang positif dalam fitur JakLapor. Namun, tantangan masih ditemukan seperti kontribusi aplikasi JaKi terhadap peningkatan kualitas hidup dan sulitnya navigasi antar fitur. Saran yang diberikan oleh meneliti yakni, sosialisasi dan edukasi pada pengguna serta design UI/UX yang lebih sederhana dan jelas.

**Kata Kunci : Efektivitas, Aplikasi JaKi dan Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*The JaKi app is a super-app developed by Jakarta Smart City to provide an integrated platform supporting the daily activities of Jakarta residents, embodying the concept of Jakarta as a "Smart City." This study analyzes the effectiveness of public services through JaKi using Duncan's Effectiveness Theory, which includes three indicators: goal achievement, integration, and adaptation. It also adopts the Technology Acceptance Model (TAM) by Davis (2003) to analyze supporting and inhibiting factors. This research employs a descriptive quantitative method with a Likert scale (1-4), utilizing surveys and word clouds. The findings indicate that the Goal Achievement indicator achieved an average score of 3.55 (very good), the Integration indicator scored 3.31 (good), and the Adaptation indicator scored 3.36 (good). It can be concluded that JaKi has successfully met user needs through timely services supported by a clear legal framework. Service integration operates efficiently, supported by well-organized procedures and adequate socialization efforts. Supporting factors for JaKi's effectiveness include easy access to information, data-driven decision-making support, a straightforward registration process, and positive user experiences. However, challenges remain, such as JaKi's contribution to improving quality of life and difficulties navigating features. Recommendations from this study include enhancing user socialization and education as well as designing a simpler and clearer UI/UX.*

**Keywords:** *Effectiveness, JaKi App, Public Service*

### **Pendahuluan**

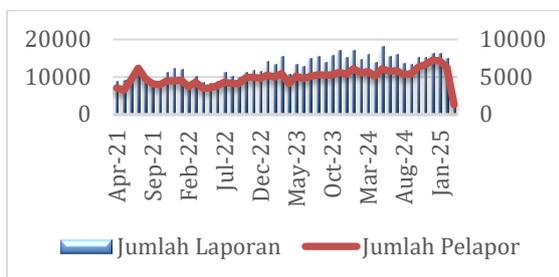
Era digital saat ini telah mendorong transformasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Transformasi pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan bagi masyarakat. Menurut *United Nations E-Government Survey* (2022), penerapan e-government di berbagai negara terbukti mampu mempercepat birokrasi,

mempermudah akses layanan, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan. Di Indonesia, konsep ini diwujudkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Penerapan SPBE bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam berbagai aspek pelayanan publik, sehingga lebih efektif, efisien, dan inklusif. Sebagai bagian dari implementasi SPBE di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan

aplikasi Jakarta Kini (JaKi) melalui Jakarta Smart City. JaKi hadir sebagai super-app yang menyediakan berbagai fitur layanan publik, mulai dari informasi cuaca, lalu lintas, pajak, hingga fitur pengaduan masyarakat (Laporan Tahunan Jakarta Smart City, 2023).

Salah satu fitur unggulan dalam aplikasi ini adalah JakLapor, yang dirancang sebagai platform digital bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait berbagai permasalahan di lingkungan mereka, seperti kerusakan infrastruktur, pengelolaan sampah, pencemaran lingkungan, dan pelanggaran ketertiban umum (Jakarta Smart City, 2023).

**Tabel 1.1** Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor per Bulan



Sumber : data diolah dari CRM Jakarta

Sebelum adanya fitur JakLapor, pengaduan masyarakat terhadap berbagai masalah kota

dilakukan melalui media sosial, layanan telepon, atau dengan mendatangi langsung kantor instansi terkait. Metode ini sering kali dianggap kurang efektif karena prosesnya panjang, tidak terdokumentasi dengan baik, dan kurang transparan dalam tindak lanjutnya (Dwiyanto, 2011). Dengan kehadiran JakLapor, masyarakat kini memiliki akses yang lebih cepat, efisien, dan transparan dalam menyampaikan laporan. Dalam hitungan menit, laporan yang masuk dapat langsung diteruskan ke dinas yang berwenang, sehingga mempercepat penyelesaian masalah tanpa melalui proses birokrasi yang berbelit.

Fitur JakLapor memungkinkan masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam pengawasan dan perbaikan tata kelola kota. Dengan adanya fitur ini, masyarakat dapat berpartisipasi langsung dalam pengawasan dan perbaikan layanan publik, sehingga meningkatkan efektivitas pemerintah dalam merespons kebutuhan warga. Denhardt & Denhardt (2015) menekankan



Berdasarkan analisis *wordclouds* dari ulasan pengguna tahun 2024, kata-kata yang paling sering muncul dalam ulasan bintang satu adalah ‘laporan,’ ‘error,’ ‘aplikasi,’ dan ‘perbaiki.’ Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki. Hal tersebut menunjukkan bahwa integrasi masih menjadi tantangan yang dihadapi, karena ketika mengakses pelayanan pengguna harus mengunduh aplikasi lainnya sehingga tidak jarang mengalami error dan timbul ketidakefisienan pada saat *upload* data. Analisis ulasan Play Store menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi kendala teknis seperti error saat pendaftaran, *loading* yang lama, serta bug yang menyebabkan aplikasi keluar sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem dan keandalan aplikasi masih perlu ditingkatkan agar fitur JakLapor dapat digunakan secara lebih efektif. Dengan hadirnya fitur ini, masyarakat dapat langsung berkomunikasi dengan pemerintah melalui sistem

terintegrasi, sehingga tidak hanya meningkatkan efisiensi pelaporan, tetapi juga pemerintah mengidentifikasi tren permasalahan yang muncul di berbagai wilayah Jakarta. Keberhasilan ini sejalan dengan prinsip *Good Governance*, di mana akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (World Bank, 2021). Efektivitas fitur JakLapor dalam mendukung pelayanan publik didukung oleh beberapa faktor utama. Pertama, adanya integrasi sistem dengan berbagai dinas terkait, seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Bina Marga, dan Dinas Perhubungan, sehingga laporan diteruskan dan ditindaklanjuti dengan cepat (Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 16 Tahun 2021 tentang Jakarta Smart City). Kedua, tingkat aksesibilitas yang tinggi, di mana fitur ini dapat digunakan oleh seluruh warga Jakarta tanpa perlu melalui prosedur administrasi yang kompleks, cukup dengan koneksi internet dan akun pengguna. Ketiga,

dukungan kebijakan pemerintah daerah, di mana Pemprov DKI Jakarta secara aktif melakukan sosialisasi dan peningkatan responsivitas terhadap laporan masyarakat untuk memastikan bahwa fitur ini dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Keberhasilan JakLapor dalam mendukung pelayanan publik juga ditunjang oleh pemanfaatan teknologi dalam analisis data. Data laporan yang masuk tidak hanya digunakan untuk menangani permasalahan individu, tetapi juga sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dalam perencanaan kebijakan berbasis data (*data-driven policy*). Sebagai contoh, jika dalam satu periode terjadi lonjakan laporan terkait jalan berlubang di suatu wilayah, maka pemerintah dapat secara proaktif mengalokasikan anggaran dan sumber daya untuk perbaikan infrastruktur sebelum terjadi dampak yang lebih luas. Dengan pendekatan ini, pelayanan publik menjadi lebih prediktif dan responsif, bukan hanya sekadar reaktif terhadap laporan masyarakat (Osborne & Gaebler, 1992).

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan rangkaian teknik dalam penerapannya guna menghimpun, menganalisis, serta menginterpretasikan data untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Creswell (2014), metode penelitian merujuk pada cara-cara yang terstruktur untuk menginvestigasi masalah atau pertanyaan penelitian dengan tujuan memahami secara mendalam fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016:7), pendekatan kuantitatif berakar pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menganalisis sampel serta populasi dalam suatu penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kuantitatif disajikan dalam bentuk angka, yang merepresentasikan hasil analisis secara objektif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi yang sistematis, akurat, dan faktual terkait fenomena yang sedang diamati (Adi Kusumastuti et al., 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi JaKi yang diunduh di Play Store pada bulan September 2024. Penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling* yang memberikan kesempatan yang setara bagi setiap individu dalam populasi untuk menjadi sampel. Sampel yang digunakan sebanyak 92 responden, yang dihitung dengan rumus Yamane. Data yang dikumpulkan bersumber dari data primer berupa kuesioner dan data sekunder berupa jurnal, buku, dan dokumen resmi. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dan terbuka, dengan skala Likert untuk mengukur tingkat efektivitas. Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi bivariat dengan perangkat lunak SPSS, dan uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach dengan hasil 0.977 yang menunjukkan reliabilitas sangat tinggi. Analisis data akan dilakukan dengan pendekatan statistik deskriptif untuk

menggambarkan hasil kuesioner secara kuantitatif.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini (JaKi), khususnya fitur JakLapor, dapat diukur melalui tiga aspek utama yang merujuk pada teori efektivitas dari Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga aspek ini mencerminkan bagaimana sistem pengaduan berbasis digital mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat DKI Jakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi JaKi, melalui fitur JakLapor, telah berhasil mencapai tujuan utama dalam meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat, mempercepat proses penyelesaian laporan, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan layanan publik.

Dalam aspek pencapaian tujuan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi

JaKi telah efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaporkan masalah terkait layanan publik.

$$\text{rata - rata} = \frac{\text{Jumlah semua nilai}}{\text{Jumlah sub indikator}} = \frac{10,67}{3} \approx 3,55$$

Nilai rata-rata untuk pencapaian tujuan adalah 3,55 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa aplikasi ini mampu memberikan solusi yang cepat dan efektif. Pencapaian tujuan ini ditunjukkan melalui tiga subindikator utama, yaitu pencapaian sasaran, kurun waktu pencapaian, dan dasar hukum. Responden menyatakan bahwa fitur JakLapor memberikan kemudahan dalam melaporkan masalah yang dihadapi, dengan mayoritas responden memberikan penilaian "sangat baik" pada aspek kemudahan akses, kecepatan respon, dan kejelasan prosedur pelaporan. Prosedur yang jelas dan mekanisme pelaporan yang sederhana menjadikan masyarakat lebih percaya terhadap layanan publik digital ini.

Dalam kurun waktu pencapaian, sebagian besar laporan yang masuk ke JakLapor dapat ditangani dengan cepat, meskipun ada beberapa laporan yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaian. Namun, kecepatan respons secara umum telah mencerminkan efektivitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Dasar hukum yang mendukung penggunaan fitur ini juga memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa pengaduan yang mereka sampaikan akan mendapatkan tindak lanjut yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses yang transparan dalam pengelolaan laporan ini memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap fitur JakLapor sebagai sarana pelayanan publik yang efektif.

$$\text{rata - rata} = \frac{\text{Jumlah semua nilai}}{\text{Jumlah sub indikator}} = \frac{9,92}{3} \approx 3,31$$

Pada aspek integrasi, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,31, menunjukkan bahwa fitur JakLapor telah terintegrasi dengan baik dengan sistem layanan publik lainnya di Jakarta. Fitur ini telah terhubung

dengan berbagai dinas terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Bina Marga, dan Dinas Perhubungan, yang memungkinkan laporan masyarakat dapat langsung diproses oleh instansi yang berwenang. Hal ini mencerminkan efektivitas dalam koordinasi antarinstansi yang mampu meminimalisir hambatan birokrasi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Prosedur pelaporan yang sederhana dan mudah dipahami juga menjadi faktor pendukung dalam integrasi ini. Masyarakat dapat dengan mudah melaporkan masalah yang mereka hadapi melalui aplikasi JaKi tanpa harus melalui proses administratif yang rumit. Proses sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui berbagai kanal komunikasi juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi ini. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan integrasi fitur JakLapor, masih ada ruang

untuk perbaikan dalam hal kecepatan dan konsistensi respons antarinstansi, terutama pada kasus yang memerlukan koordinasi lintas dinas.

$$\text{rata - rata} = \frac{\text{Jumlah semua nilai}}{\text{Jumlah sub indikator}} = \frac{10,09}{3} \approx 3,36$$

Aspek adaptasi menunjukkan hasil yang cukup baik dengan nilai rata-rata 3,36, yang mencerminkan kemampuan aplikasi JaKi dalam beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Mayoritas responden menilai bahwa dukungan teknis yang disediakan oleh fitur JakLapor telah berjalan dengan efektif. Ketika masyarakat mengalami kesulitan teknis dalam mengakses atau menggunakan fitur ini, tim teknis dapat memberikan bantuan yang cepat dan solutif. Selain itu, peningkatan kemampuan dalam menggunakan aplikasi juga menjadi salah satu faktor yang memperkuat efektivitas sistem ini. Responden menyatakan bahwa antarmuka aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami telah mempermudah

proses pelaporan. Dalam hal responsivitas, mayoritas laporan yang masuk ke JakLapor dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan sudah berjalan dengan baik dan efisien. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan kecepatan dan konsistensi respons, terutama pada laporan yang memerlukan keterlibatan lebih dari satu instansi.

Efektivitas aplikasi JaKi juga dapat dilihat dari aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan. Responden menyatakan bahwa fitur JakLapor telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Masyarakat merasa bahwa mereka memiliki saluran yang efektif untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan yang cepat dari pemerintah. Kemudahan dalam mengakses informasi tentang status laporan dan tindak lanjut yang diberikan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap sistem ini. Dengan transparansi yang tinggi, masyarakat dapat memantau langsung proses penyelesaian laporan yang mereka sampaikan, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Fitur JakRespons yang terintegrasi dengan JakLapor juga memungkinkan masyarakat untuk mengetahui sejauh mana laporan mereka diproses dan ditindaklanjuti oleh dinas terkait.

Faktor pendorong utama dalam efektivitas aplikasi JaKi adalah aksesibilitas informasi dan pengalaman pengguna. Nilai rata-rata yang tinggi pada aspek aksesibilitas menunjukkan bahwa masyarakat merasa mudah dalam mengakses informasi dan menggunakan fitur JakLapor. Selain itu, kecepatan respons dari pemerintah dalam menindaklanjuti laporan juga memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap aplikasi ini. Proses pelaporan yang sederhana dan mudah diakses melalui perangkat seluler membuat fitur ini semakin efektif dalam menjangkau seluruh

lapisan masyarakat. Faktor lainnya adalah keputusan berbasis data, di mana kebijakan yang diambil oleh pemerintah dapat didasarkan pada data yang diperoleh dari laporan masyarakat melalui aplikasi JaKi.

Terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan efektivitas aplikasi ini. Salah satu faktor penghambat utama adalah ketergantungan pada koneksi internet dan stabilitas server. Jika jaringan internet terganggu atau server aplikasi mengalami gangguan, maka proses pelaporan dan tindak lanjut dapat terhambat. Ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik digital. Faktor lainnya adalah kompleksitas laporan yang memerlukan keterlibatan lebih dari satu instansi. Laporan yang bersifat teknis atau administratif sering kali memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan karena melibatkan koordinasi antarinstansi yang kompleks.

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi JaKi, khususnya

fitur JakLapor, telah berjalan dengan baik dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Nilai rata-rata efektivitas dari ketiga aspek utama, yaitu pencapaian tujuan (3,55), integrasi (3,31), dan adaptasi (3,36), menunjukkan bahwa sistem ini telah mampu meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam pengelolaan layanan publik. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan teknis dan prosedural, secara umum fitur JakLapor telah berhasil memperkuat peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi. Dengan memperbaiki beberapa aspek teknis dan memperkuat kapasitas respons dinas terkait, aplikasi JaKi berpotensi menjadi model pelayanan publik digital yang efektif dan dapat diadopsi oleh daerah lain di Indonesia.

### **Kesimpulan**

Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor dengan teori Efektivitas (Duncan) meliputi tiga indikator yakni Pencapaian Tujuan,

Integrasi dan Adaptasi. Ketiga aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi berhubungan erat dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi JaKi. Pencapaian tujuan (3.55) yang sangat baik menunjukkan bahwa aplikasi telah berhasil memenuhi kebutuhan dasar pengguna. Integrasi (3.31) antar fitur-fitur dan prosedur juga mendukung efisiensi dan pengurangan redundansi, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan aplikasi. Sementara itu, adaptasi (3.36) yang baik memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi, yang turut berkontribusi pada keberhasilan mencapai tujuan aplikasi. Maka, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JaKi sudah efektif dalam memberikan pelayanan publik, dengan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang baik. Ketiga aspek ini saling berinteraksi dan memperkuat satu sama lain guna mewujudkan layanan yang lebih

optimal, efisien, serta tanggap terhadap kebutuhan pengguna.

### **Saran**

Berdasarkan pada analisis kesimpulan diatas, peneliti memberikan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perkembangan Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor. Adapun beberapa saran peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan Stabilitas Server untuk Meminimalisir Gangguan Akses  
Salah satu tantangan utama dalam penggunaan JakLapor adalah ketergantungan pada koneksi internet dan stabilitas server, yang dapat menyebabkan aplikasi lambat atau gagal mengunggah laporan saat terjadi lonjakan pengguna. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu meningkatkan kapasitas dan daya tahan server aplikasi JaKi agar dapat menangani beban lalu lintas data yang tinggi secara lebih stabil. Selain itu, penerapan sistem load

balancing dapat menjadi solusi untuk mendistribusikan beban lalu lintas pengguna secara lebih merata sehingga mengurangi kemungkinan downtime. Dengan server yang lebih andal, masyarakat dapat mengakses layanan JakLapor kapan saja tanpa mengalami gangguan teknis yang menghambat efektivitas layanan publik digital.

## 2. Mengembangkan Estimasi Waktu Penyelesaian Laporan Berdasarkan Kategori Masalah

Kompleksitas laporan yang masuk ke JakLapor bervariasi, di mana laporan yang melibatkan lebih dari satu instansi sering kali membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan dibandingkan laporan yang dapat ditindaklanjuti langsung oleh satu dinas. Oleh karena itu, disarankan agar sistem JakLapor menyediakan estimasi waktu penyelesaian untuk setiap kategori laporan. Misalnya, laporan mengenai kerusakan jalan atau sampah menumpuk dapat memiliki estimasi

penyelesaian dalam 1-3 hari kerja, sementara laporan yang bersifat administratif seperti perizinan atau regulasi mungkin memerlukan waktu 7-14 hari kerja. Dengan transparansi ini, masyarakat akan memiliki ekspektasi yang lebih jelas mengenai waktu tindak lanjut laporan mereka, sehingga mengurangi potensi ketidakpuasan akibat ketidakjelasan proses penyelesaian laporan.

## Daftar Pustaka

- Agusia, P., Manurung, M. U. A., Calista, V., & Mawardi, V. C. (n.d.). Pemanfaatan word Cloud Pada analisis sentimen Dalam Menggali Persepsi Publik. Seminar Nasional Penelitian (SEMNAS CORISINDO 2024). <https://corisindo.utb-univ.ac.id/index.php/penelitian/article/view/11>
- Barata, A. A. (2019). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik

CRM. (n.d.). <https://crm.jakarta.go.id/data-harian>

Driskell, D. (2022). Munich Personal RePEc Archive Evaluating the Competitiveness of Government Mobile Apps: An Assessment of Their Impact on Society. *Herald of the Russian Academy of Sciences*, 3(2), 4–9.

Martauli S, H. ., Andri, A., Apriansah, D., Kamaludin, K., & Juriani, T. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan Dan Pemeliharaan Jalan Oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V Di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 4(2), 113–128.