



Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta

I Putu Sawitra Danda Prasetia^{1*}, Komang Adi Sastra Wijaya¹,

I Putu Dharmanu Yudartha¹, Renny Savitri²

¹Universitas Udayana, Bali, Indonesia

²Pusat Riset Kebijakan Publik, BRIN, Indonesia

*dandapras Setia003@student.unud.ac.id

Abstract

This research aims to analyze and obtain an overview of public perceptions of the JAKI application as an innovative public service platform in DKI Jakarta which is implemented by BLUD Jakarta Smart City. This type of research is descriptive qualitative. Research data is secondary data obtained through data collection in the comment column in the Google Play Store rating and review feature. The data analysis used in this research is of Nvivo 14 software. The research results showed three things, namely the first related to history, a brief overview, and the features available in the JAKI application. Second, regarding data on the number of downloaders and active users of the JAKI application. And the third is related to the public's perception of active users of the JAKI application. It was found that the public's perception of the JAKI application as a comprehensive, innovative service platform tends to be negative. This is shown by three of the four e-service quality indicators receiving negative perceptions. Only one indicator received a positive perception. Apart from that, the findings also show that the sentiment raised is dominated by negative sentiment regarding the JAKI application.

Keywords: Public Perception; JAKI Application; Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendapatkan gambaran persepsi masyarakat terhadap aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan publik yang inovatif di DKI Jakarta yang dilaksanakan oleh BLUD Jakarta Smart City. Metode penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Data penelitian merupakan data sekunder yang didapatkan melalui pengumpulan data melalui kolom komentar pada fitur *rating and review* google play store. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Qualitative Data Analytics* (QDA). Analisis data yang didapatkan diolah dengan bantuan *software* Nvivo 14. Hasil penelitian menunjukkan tiga hal, yakni pertama terkait historis, gambaran singkat, dan fitur – fitur yang tersedia dalam aplikasi JAKI. Kedua mengenai data – data jumlah pengunduh dan pengguna aktif aplikasi JAKI. Dan ketiga berkaitan dengan persepsi masyarakat pengguna aktif aplikasi JAKI. Dimana ditemukan jika persepsi masyarakat terhadap aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan yang inovatif secara komprehensif cenderung negatif. Hal tersebut diperlihatkan dengan tiga dari empat indikator kualitas *e-service* memperoleh persepsi negatif. Hanya satu indikator yang mendapatkan persepsi positif. Selain itu, hasil temuan juga memperlihatkan sentimen yang dimunculkan didominasi sentimen negatif mengenai aplikasi JAKI.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat; Aplikasi JAKI; Kualitas Layanan

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi salah satu tugas pokok pemerintah yang termasuk bagian integral dalam penyelenggaraan negara. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik berkewajiban menciptakan relasi yang mendekatkan negara dengan masyarakatnya. Terdapat berbagai definisi pelayanan publik yang diungkapkan para ahli. Supriatna mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak lain (organisasi yang berkewajiban) demi menepati keinginan khalayak umum (Dharmanu, 2017). Sementara itu, Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik sebagai semua aktivitas aparatur pemerintahan atau birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat penerima layanan (Dwiyanto, 2006). Mengacu pada dua definisi tersebut, dapat dipahami pelayanan publik berkaitan dengan segala barang, jasa, maupun produk administratif yang diperlukan masyarakat. Sehingga proses dan hasil pelayanan publik haruslah berkualitas. Realita yang terjadi saat ini justru menunjukkan kondisi pelayanan publik masih belum memenuhi apa yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut diindikasikan pada data laporan masyarakat tentang masalah pelayanan publik yang dihimpun Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2022 yang mencapai 8.292. Jumlah tersebut meningkat 1.871 laporan (22,56%) dibandingkan tahun 2021 yang berjumlah 6.421 laporan.

Provinsi DKI Jakarta menduduki peringkat 6 sebagai provinsi dengan populasi penduduk terbanyak secara nasional. Predikat tersebut tidak terlepas dari faktor status DKI Jakarta sebagai ibukota negara yang menjadi episentrum segala aktivitas perekonomian sehingga memungkinkan terjadinya laju urbanisasi yang tinggi tiap tahunnya. Berdasarkan data proyeksi BPS, diperkirakan jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2022 mencapai 10,679,951 jiwa. Populasi penduduk yang besar tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta khususnya dalam penyediaan pelayanan publik, mengingat setiap masyarakat memiliki kebutuhan berbeda – beda dan tidak dapat terlayani sepenuhnya. Besarnya jumlah penduduk DKI Jakarta juga dapat menimbulkan berbagai persoalan sosial kota beberapa diantaranya termasuk kualitas pelayanan publik yang menurun (Insani, 2017). Hal tersebut perlu diatasi pemerintah dan wajib ditanggulangi dengan tepat, salah satu tata cara yang dapat ditempuh adalah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City menerapkan sebuah layanan inovatif berbasis aplikasi super (super-app) yang bernama JAKI (Jakarta Kini). Aplikasi JAKI merupakan sentral resmi layanan dan informasi pemerintahan provinsi DKI Jakarta yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari masyarakat (Sofiana, 2023). Layaknya aplikasi bisnis start – up, aplikasi JAKI mengintegrasikan beberapa layanan OPD dan BUMD dalam bentuk fitur – fitur sehingga memungkinkan masyarakat cukup mengunduh satu aplikasi saja (Ernawati & Dwiarto, 2023). Hadirnya JAKI bukan sekedar platform untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik, melainkan sebuah ekosistem digital yang mengedepankan layanan kolaboratif untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Hal tersebut berkaitan dengan esensi inovasi sektor publik yaitu bukan sekedar pemanfaatan teknologi, tetapi suatu ide yang mengutamakan gagasan baru yang menghasilkan transformasi yang berarti dan berdampak positif (Adywarman, 2021).

Aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik perkotaan berbasis teknologi merupakan contoh implementasi konsep e-government yakni sebuah teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh instansi pemerintah guna mentransformasikan pola relasi antara pemerintah dengan masyarakat (Suherman, 2020). Keberadaan aplikasi JAKI sudah sesuai dengan amanat pelayanan publik yang tertuang dalam regulasi pusat yaitu Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. Aplikasi JAKI juga diperkuat dengan 13 regulasi

daerah yang ditetapkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berbentuk peraturan daerah, peraturan gubernur, instruksi, dan keputusan. Keberlangsungan aplikasi JAKI didukung dengan keuangan yang bersumber dari APBD. Anggaran yang dialokasikan pada tahun 2022 untuk mendukung aplikasi JAKI sebesar 2,3 Miliar rupiah dari total 193 miliar anggaran yang didapatkan oleh BLUD Jakarta Smart City (Ramadhania, Muradi, & Sutisna, 2023). Anggaran tersebut digunakan untuk menutupi pengeluaran biaya pengembangan aplikasi, biaya sosialisasi aplikasi, dan biaya operasional aplikasi.

Kendati demikian, penerapan JAKI (Jakarta Kini) oleh BLUD Jakarta Smart City tidak selalu terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan. Kenyataan yang ditemukan, masih mengalami berbagai permasalahan. Mengacu pada data rating dan review Google Play Store, aplikasi JAKI hanya memperoleh skor 3,7 dari skala 1 sampai 5. Terdapat 11.327 pengguna yang sudah memberi komentar dari jumlah pengunduh aplikasi yang mencapai satu juta lebih. Sebagian pengguna memberikan komentar yang positif karena merasa sudah puas terhadap layanan yang diberikan. Namun tidak sedikit juga pengguna yang memberikan komentar negatif karena mengeluhkan layanan yang diberikan belum mampu memenuhi apa yang diinginkan. Adapun keluhan tersebut terkait dengan keamanan data dan privasi, adanya error dan bug sistem aplikasi, serta kurangnya tanggung jawab pelayanan. Komentar – komentar tersebut merupakan persepsi yang muncul dari pengalaman pribadi pengguna ketika mengakses layanan dan informasi pada aplikasi JAKI. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai persepsi tersebut untuk mengetahui sejauh mana kualitas dan dampak layanan aplikasi JAKI.

Robbins (2003) menyatakan persepsi sebagai kesan yang didapatkan oleh satu individu melalui panca indera yang kemudian diselidiki, dipahami, dan dipertimbangkan sehingga individu tersebut dapat mengungkap suatu makna. Hal tersebut juga senada dengan hasil penelitian terbaru yang diungkapkan oleh (Herlina, 2019) yang mengartikan persepsi sebagai pengalaman mengenai suatu objek, kejadian, hingga relasi yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi serta menanggapi pesan. Persepsi individu memiliki pendekatan yang berbeda dalam menafsirkan sesuatu. Ada individu yang memiliki persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan berdampak pada tindakan individu yang terlihat atau nyata (Rahma, 2018). Perbedaan persepsi individu dalam memandang suatu fenomena dapat berpengaruh aksi yang akan diambil oleh individu tersebut, apakah positif atau negatif dalam merespon sesuatu produk atau inovasi. Dalam hal ini penilaian muncul sebagai pengalaman pribadi pengguna terhadap aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan publik yang inovatif di provinsi DKI Jakarta.

Penelitian mengenai persepsi masyarakat telah banyak dilaksanakan, beberapa diantaranya oleh Irawan, Putri, Zulkifli, dan Akbar (2023). Tujuan penelitiannya yaitu untuk memperoleh gambaran dan menganalisis persepsi masyarakat dalam penerapan inovasi layanan asuransi kesehatan berbasis teknologi pada aplikasi JKN Mobile yang dilakukan oleh BPJS RI. Penelitian selanjutnya oleh Karniawati, Darma, Mahyuni, dan Sanica (2021). Tujuan penelitiannya yaitu untuk menggali persepsi masyarakat dan faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS dalam bertransaksi di era New Normal. Adapun penelitian mengenai persepsi masyarakat yang berfokus aplikasi JAKI namun memiliki ruang lingkup yang lebih sempit yaitu fokus penelitian pada masyarakat pengguna aplikasi JAKI di Kelurahan Tomang, Jakarta Barat yang dilakukan oleh Giriwana dan Krisna (2022). Ketiga penelitian yang dijabarkan diatas, pastinya terdapat persamaan maupun perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan peneliti baik mengacu pada lokus, fokus, teori, maupun metode penelitian.

Sepanjang hasil tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, belum ditemukan penelitian yang berfokus pada pengukuran persepsi masyarakat terhadap aplikasi JAKI (Jakarta Kini) secara komprehensif. Sehingga menjadi penting

untuk melaksanakan penelitian ini lebih lanjut agar dapat memahami persepsi masyarakat pengguna dalam menanggapi aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan publik yang inovatif di tengah kondisi jumlah penduduk DKI Jakarta yang besar dengan kebutuhan yang heterogen. Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan yang baik agar dikemudian hari penerapan aplikasi JAKI dapat lebih dioptimalkan lagi dengan memperbaiki kekurangan dan kendala yang ditemukan dalam penelitian ini sehingga kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi JAKI dapat dilakukan dengan baik.

Metode

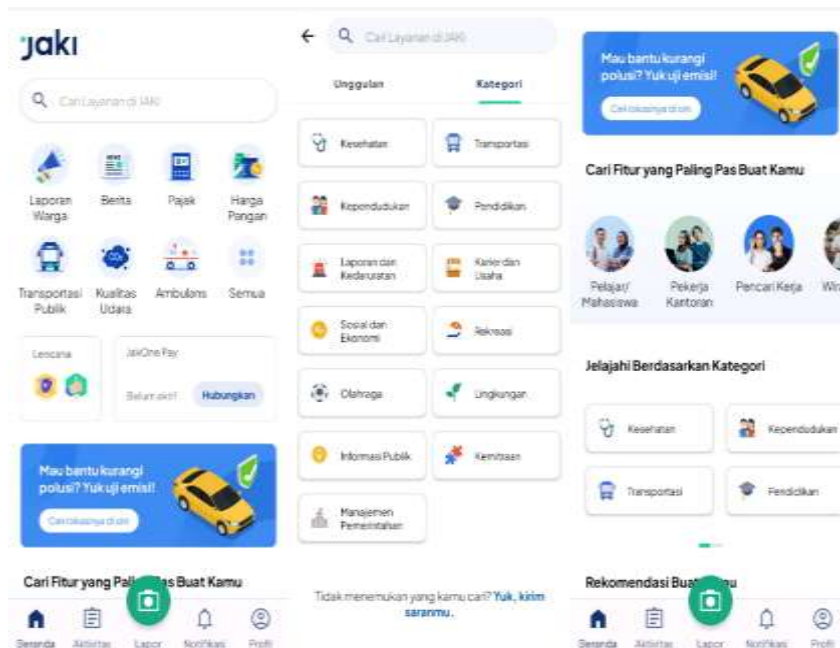
Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Beberapa prosedur dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, mengimpor data, pengkodean, pengklasifikasian data, dan terakhir penyajian data. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data berjenis sekunder berupa persepsi masyarakat yang timbul karena pengalaman menggunakan aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Data tersebut didapatkan dengan teknik pengumpulan *crawling* yaitu dengan mengunduh informasi digital yang bersumber dari kolom komentar pada fitur *Rating and Review Google Play Store* sepanjang bulan September 2022 hingga September 2023. Alasan peneliti menggunakan data tersebut dikarenakan mayoritas atau sebagian besar pengguna aplikasi JAKI memakai smartphone dengan sistem operasi bertipe android. Selain itu peneliti juga berkeyakinan bahwa komentar yang diberikan pengguna merupakan penilaian jujur dan sesuai dengan realita yang dialami oleh pengguna aplikasi JAKI. Untuk analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis data QDA (*Qualitative Data Analytics*). Analisis terhadap data persepsi yang telah didapatkan dari kolom komentar Google Play Store selanjutnya diolah dengan bantuan alat *Qualitative Data Software Analysis (QDSA)* Nvivo 14 yang secara spesifik dapat membantu peneliti kualitatif untuk menggolongkan informasi yang termuat dalam dokumen dan untuk menerangkan relasi antar informasi.

Hasil dan Pembahasan

Bagian selanjutnya akan menerangkan hasil temuan penelitian dan pembahasannya yang dibagi menjadi tiga sub bagian. Sub bagian pertama menguraikan tentang historis dan deskripsi singkat aplikasi JAKI. Sub bagian kedua akan menyajikan data – data terkait jumlah pengunduh dan pengguna aktif aplikasi JAKI. Dan sub bagian selanjutnya akan menganalisis persepsi yang timbul selama masyarakat mengguna aplikasi JAKI.

1. Mengenal Aplikasi JAKI (Jakarta Kini)

Aplikasi JAKI merupakan salah satu produk layanan BLUD Jakarta Smart City yakni sebuah lembaga pemerintahan dibawah naungan Dinas Kominfotik yang bertugas untuk melaksanakan pengembangan ekosistem digital guna mewujudkan daerah pemerintahan DKI Jakarta sebagai provinsi dan kota cerdas. JAKI merupakan produk smart governance guna mendukung Jakarta sebagai kota pintar yang mengarah pada tatanan baru pada manajemen kota yang berlandaskan pelayanan tanpa batasan waktu dan lokasi (Ramadhani & Handoyo, 2022). Aplikasi JAKI secara resmi dirilis pada tanggal 27 September 2019 sebagai hasil penyempurnaan aplikasi sebelumnya yang bernama Qlue pada masa jabatan gubernur Anies Baswedan. Lahirnya aplikasi JAKI terinspirasi dari visi dan misi pemerintah provinsi DKI Jakarta yang menginginkan Jakarta sebagai kota baru dan modern yang memiliki pemerintahan berorientasi pada pelayanan berbasis masyarakat dengan pemanfaatan teknologi (Abrizal, & Sudarsono, 2021).



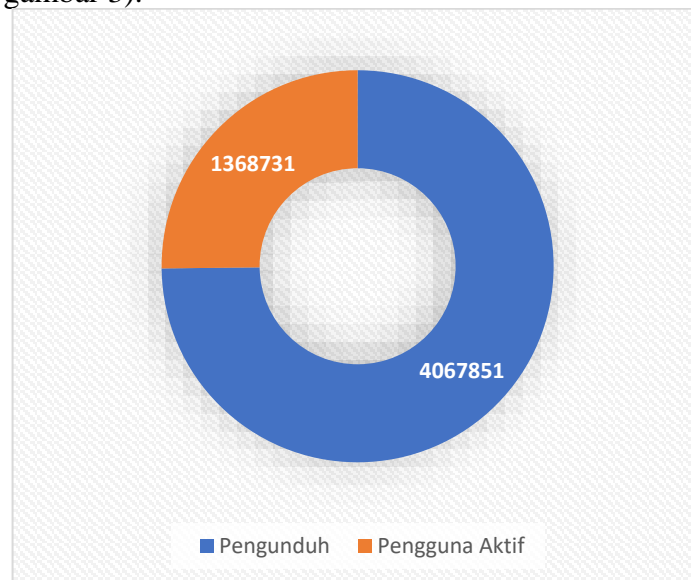
Gambar 1. Tampilan Menu pada Aplikasi JAKI
(Sumber: Aplikasi JAKI, 2023)

Aplikasi JAKI yang mengintegrasikan lebih dari 60 layanan publik instansi OPD, BUMD, dan Swasta dalam satu aplikasi yang dikategorikan menjadi 13 layanan, yaitu terdiri dari atas layanan kesehatan, layanan transportasi, layanan Kependudukan, layanan pendidikan, layanan laporan, layanan karier dan usaha, layanan Sosial dan Ekonomi, layanan lingkungan, layanan olahraga, layanan rekreasi, layanan informasi publik, layanan manajemen pemerintah, dan layanan kemitraan. Adapun 12 fitur unggulan aplikasi JAKI yaitu fitur laporan warga, kontak darurat, ambulans, antrean faskes, pajak, harga pangan, transportasi publik, berita, wifi gratis, pantau banjir, dan kualitas udara. Terdapat dua fitur layanan aplikasi JAKI yang paling diakses yaitu layanan laporan dan layanan kesehatan. Layanan laporan merupakan fitur yang melayani aduan dan keluhan masyarakat mengenai kondisi perkotaan di DKI Jakarta. Layanan laporan dapat menyelesaikan 120 ribu aduan masyarakat dengan persentase mencapai 90% lebih. Sedangkan layanan kesehatan merupakan layanan yang menyediakan berbagai layanan kesehatan masyarakat. Layanan kesehatan paling banyak berkontribusi saat pandemi covid-19, khususnya mengenai layanan vaksinasi. Hal itu sesuai dengan visi penciptaan aplikasi JAKI juga bertujuan untuk meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat (Barunea et al., 2023).

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City mengoptimalkan aplikasi JAKI sebagai platform layanan publik berdasarkan regulasi keputusan gubernur nomor 1251 tahun 2021 tentang tim percepatan pelaksanaan transformasi digital. Regulasi tersebut diterbitkan dengan menimbang tujuan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Terdapat 10 rencana aksi dalam regulasi tersebut yang berkaitan dengan pengoptimalan layanan publik melalui platform aplikasi JAKI. Aplikasi JAKI juga dikembangkan dengan mengacu pada RPJMD tahun 2023 – 2026 yang mengutamakan kegiatan pelayanan. Proses pengembangan tersebut mengintegrasikan berbagai fitur layanan dengan situasi sistem eksisting sehingga tidak terdapat hambatan teknis yang berarti. Saat ini aplikasi JAKI sudah hadir dalam versi 3.0 dengan melakukan beberapa pembaharuan yaitu penambahan dwibahasa menjadi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dan personalisasi tampilan fitur berdasarkan ketertarikan. Berbagai informasi publik yang disajikan melalui aplikasi JAKI merupakan wujud penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka atau *open government* (Sofiana, 2023).

2. Jumlah Pengunduh dan Jumlah Pengguna Aktif Aplikasi JAKI

Mengacu pada data observasi penelitian yang berhasil dihimpun, tampak jika jumlah masyarakat baik yang berasal dari DKI Jakarta maupun di luar DKI Jakarta yang mengunduh aplikasi JAKI telah mencapai angka 4.067.851 orang dengan jumlah pengguna aktif sebesar 1.368.731 orang. Data tersebut mengindikasikan bahwa terjadi ketimpangan antara jumlah pengunduh dengan jumlah pengguna aktif aplikasi JAKI. Secara persentase tingkat pengguna aktifnya hanya sebesar 33,64% dari tingkat aktivitas unduhannya. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar 2. Di sisi lain, minat pengguna aktif juga semakin berkurang untuk menggunakan aplikasi JAKI dalam kehidupan sehari – hari. Berdasarkan data yang diperoleh dari BLUD Jakarta Smart City, dalam tiga tahun terakhir jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi JAKI secara aktif terus mengalami penurunan (lihat gambar 3).



Gambar 2. Jumlah Pengunduh dan Pengguna Aktif JAKI
(Sumber: Data Internal BLUD Jakarta Smart City, 2023 (data diolah))



Gambar 3. Penurunan Jumlah Pengguna Aktif JAKI per Oktober 2021 – Oktober 2023.
(Sumber: Data Internal BLUD Jakarta Smart City, 2023 (data diolah))

Dalam menerapkan suatu inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, lembaga atau fasilitator terkait harus mencermati kualitas pelayanan yang disediakan untuk masyarakat pengguna agar dapat merasakan pengalaman (*user experience*) yang baik dan selalu dapat diperbaharui di masa depan sebagai fitur – fitur wajib yang dapat digunakan

Pelayanan publik yang berkualitas artinya pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan semua pihak baik masyarakat maupun penyelenggara pelayanan (Rahmadana et al., 2020). Tentunya untuk menilai kualitas layanan konvensional tidak dapat disamakan dengan kualitas layanan berbasis teknologi (*e-service quality*). Untuk menelaah lebih terhadap data yang sudah didapatkan, penelitian ini menggunakan pemikiran Papadomichelaki dan Mentzas (2012) tentang kualitas *e – service (electronic service)*. Model tersebut termasuk salah satu standar untuk menilai kualitas pelayanan pemerintah yang terkonsentrasi pada layanan situs atau elektronik (Nurjanah & Mahendra, 2022).

Kualitas *e – service* menurut pemikiran Papadomichelaki dan Mentzas (2012) meliputi empat indikator yaitu, efisiensi (*efficiency*) berkaitan dengan kemudahan dan kejelasan ketika pengguna untuk menggunakan aplikasi, kepercayaan (*trust*) berkaitan dengan keamanan dan privasi pengguna aplikasi, keandalan (*reliability*) berkaitan kepastian dan kelajuan ketika mengakses, menggunakan, dan menerima layanan aplikasi, dan dukungan kepada masyarakat (*citizen support*) berkaitan dengan kemampuan dalam memperoleh pertolongan ketika diperlukan saat mengakses aplikasi. Keempat indikator kualitas *e – service* selanjutnya digunakan sebagai standar untuk melihat sejauh mana persepsi masyarakat yang bertumbuh dan tercipta selama penerapan aplikasi JAKI oleh BLUD Jakarta Smart City. Kualitas *e – service* berdasarkan pemikiran Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dirasa memiliki relevansi untuk digunakan dalam mengklasifikasikan kualitas aplikasi JAKI berdasarkan persepsi masyarakat yang dihasilkan pada kolom komentar google play store. Beberapa contoh kalimat yang dilontarkan oleh masyarakat mengenai pengalamannya dengan aplikasi JAKI dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Contoh Kalimat Komentar Masyarakat Mengenai Aplikasi JAKI di Google Play Store

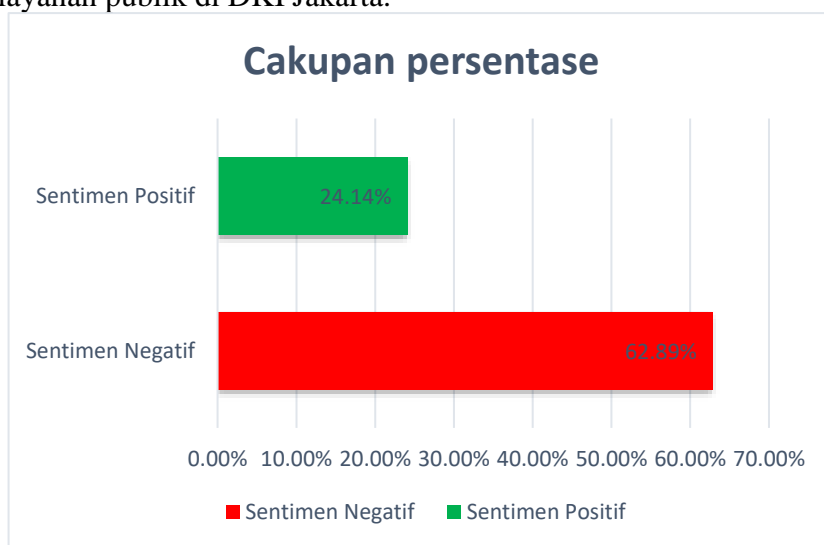
No.	Indikator Kualitas E - Service	Contoh Kalimat
1.	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Mau ngurus dokumen susahnya minta ampun. Malah diperintahkan download aplikasi ini-itu dulu. Giliran udah di download ujung2nya gak bisa juga. Terus gunanya buat apa aplikasi ini? Mempermudah juga enggak, yg ada makin susah. • Ribettt tiap mau masuk mesti masuk email trs, pdhl udh cukup sekli aja, buat ngsh survai kelurahan ribett bngt.
2.	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Katanya aplikasi yg bersifat rahasia, tetapi knp msh dibocorkan identitas pelapor nya... • Aplikasi yg nyusahin, Mau verifikasi NIK aja susahnya bukan maen. Beda kek aplikasi swasta yg tanpa foto KTP & Foto sambil memegang KTP. Ini sebenarnya aplikasi ini fungsinya apa? Aplikasi kok mirip kek pinjol pake Foto memegang KTP.
3.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi yang sangat membantu bagi kami sebagai warga Jakarta. Tak perlu repot-repot lapor ke kantor, cukup dari aplikasi laporan diterima dan dieksekusi dengan baik. Tks Pemprov DKI dan JAKI. • Aplikasi bagus, dan sangat membantu utk update tentang Jakarta, bisa cek info layanan dan pelaporan permasalahan. Respon penanganan cukup cepat walau bervariasi tergantung tingkat permasalahannya.

-
4. Dukungan kepada masyarakat (*Citizen Support*)
- Sy beri 4 bintang biar makin semangat IT JAKI. Lha mau gunakan JAKI daftar vaksinasi booster ke-2 muncul jawaban "Maaf, saat ini fitur tidak bisa digunakan". Terus bgm cara sy daftar vaksinasi? gak ada opsi daftar 'on the spot' di lokasi vaksinasi.
 - Aplikasi nya bagus, tp penindakan atas laporan jelek banget. berkali2 lapor parkir liar d bahu jalan, follow up nya cm foto d sisi jalanan yg g ada parkir (biar terlihat udah bersih, sedangkan disisi lain masi ada yg parkir liar. Upload foto diganti dengan video, biar lbh real hasil follow up nya.
-

(Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2023)

Hasil klasifikasi kualitas *e - service* pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna memberikan komentar berdasarkan pengalamannya dalam menggunakan aplikasi JAKI dengan persepsi yang cenderung negatif. Hal ini terlihat dari keseluruhan 4 indikator yang dipakai, 3 diantaranya didominasi oleh kalimat respons masyarakat yang memperlihatkan kesan kekesalan atau bertolak belakang antara keinginan dengan realitas yang diterima selama penggunaan aplikasi JAKI untuk mengakses layanan yang diberikan. Semestinya tujuan dari hadirnya aplikasi JAKI adalah untuk memberikan kemudahan dan pelayanan yang lebih baik dari cara terdahulu, sehingga diharapkan masyarakat dapat mengandalkan aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan publik yang inovatif.

Pada langkah berikutnya, penelitian ini juga melaksanakan pemrosesan data dengan analisis lebih dalam dengan menggunakan *software* Nvivo 14 untuk memahami sentimen yang dihasilkan dari komentar – komentar yang ditulis pada fitur google play store secara komprehensif (Priyatni et al, 2020). Mengacu pada hasil pemrosesan data melalui fitur Sentiment Auto Coding Nvivo 14, ditemukan dua klasifikasi jenis sentimen yakni sentimen positif dan sentimen negatif. Kedua sentimen tersebut mempunyai persentase yang berbeda – beda. Sentimen yang mendapatkan persentase tertinggi adalah sentimen negatif. Hal ini memperlihatkan dan menunjukkan bahwa masyarakat pengguna masih memiliki sentimen yang kurang baik terhadap penggunaan aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan publik di DKI Jakarta.



Gambar 5. Hasil Analisis Sentimen Komentar di Google Play Store.
(Sumber: Diolah Peneliti dengan Nvivo 14)

Gambaran secara total dari hasil data yang disajikan memperlihatkan bahwa terdapat kendala yang dominan yang dialami atau didapatkan oleh masyarakat pengguna aplikasi JAKI. Kesulitan dan kendala yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi JAKI didominasi oleh persoalan yang tervisualikan pada kata – kata mayoritas yang muncul pada *word cloud* seperti aplikasi sulit dibuka saat akan digunakan, sulit mendaftarkan akun pada aplikasi, kesusahaan saat registrasi dan mengakses layanan vaksinasi, lamanya proses tindak lanjut laporan masyarakat. Hal tersebut juga semakin diperparah dengan adanya kendala – kendala lainnya seperti aplikasi error saat digunakan, koneksi jaringan internet lambat, dan kondisi server tidak stabil. Kendala tersebut selanjutnya menjadi faktor penghambat masyarakat untuk menggunakan dan mengakses pelayanan publik yang dibutuhkan melalui aplikasi JAKI.

Meskipun demikian, komentar positif atau persepsi baik masyarakat terhadap aplikasi JAKI juga ditemukan walaupun dengan persentase yang lebih rendah daripada persepsi negatif. Persepsi positif ini tampak dari satu indikator penilaian yakni keandalan atau *reliability* yang mengartikan aplikasi JAKI memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna. Namun tidak semua layanan atau fitur yang disediakan dalam aplikasi sesuai kebutuhan. Temuan ini juga dapat memberikan informasi tentang alasan mengapa ada ketimpangan antara jumlah pengguna aktif dibandingkan dengan jumlah pengunduh aplikasi dan minat masyarakat pengguna yang aktif mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir ini. Disamping itu, temuan ini juga dapat menjadi parameter evaluasi bagi pengembang aplikasi JAKI agar dapat melakukan pembenahan sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal dengan memperhatikan temuan dari keempat indikator kualitas *e-service* yang sudah dipaparkan sebelumnya.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap aplikasi JAKI cenderung negatif. Hal ini mengacu pada kualitas *e – service* pada indikator efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat yang didominasi oleh tanggapan masyarakat yang memperlihatkan pesan kekesalan atau bertolak belakang dengan apa yang diinginkan. Selain itu, sentimen yang dihasilkan melalui pemrosesan data yang sama juga menemukan bahwa sentimen negatif merupakan persentase tertinggi. Dengan arti lain, penerapan aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan publik yang inovatif masih belum berjalan dengan baik dan masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh BLUD Jakarta Smart City. Perbaikan – perbaikan yang akan dilaksanakan tentunya diharapkan dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat sehingga selanjutnya minat masyarakat juga meningkat dan manfaat positif dapat dirasakan dengan lebih optimal.

Daftar Pustaka

- Abrizal, A. M. R., & Sudarsono, A. B. (2021). Komunikasi Humas Pemrov DKI Jakarta dalam Menangani Pengelolaan Aduan Masyarakat pada Aplikasi JAKI. *JIKOM Usn.*, 2, 1-13.
- Adyawardman. (2021). The Challenges of Public Innovation: Insights From Risk Governance in Batang Regency. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(1), 1-24.
- Barunea, P. P., Anastasya, M. P., Dalwiyani R, N., & Wahyuni, O. S. (2023). Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Jakarta Smart City (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi). *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 31–44.
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Adhum : Jurnal dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora*, 7(2), 93-108.

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ernawati, D., & Dwiarto, R. (2023). Responsive public complaint service innovation: The JAKI Application case in DKI Provincial Government. *Publisia*, 8(1), 1-13.
- Giriwana, A., & Krisna, D. Y. (2023). Analisis Persepsi Pengguna Penduduk Kelurahan Tomang Dalam Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Pada Kelurahan Tomang Jakarta Barat). *Jurnal Informatika Dan Komputasi: Media Bahasan, Analisa Dan Aplikasi*, 16(02), Hal 102–113
- Herlina, V. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa. *Journal Development*, 7(1), 49-59.
- Insani, P. A. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 25-31.
- Irawan, B., Putri, T. K., Zulkifli, Z., & Akbar, P. (2023). Public Perception Of Health Insurance Technology-Based Innovation In Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 13(1), 31-40.
- Karniawati, N. P., Darma, G. S., Mahyuni, L. P., & Sanica, I. G. (2021). Community Perception Of Using Qr Code Payment In Era New Normal. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt / Egyptology*, 18(1), 3986-3999.
- Lahada, G. (2017). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 11-23.
- Nurjanah, S., & Mahendra, W. (2022). E-Service Quality pada Pelayanan Kependudukan Elektronik Alpukat Betawi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 174 - 187.
- Pandipa, A. K. H. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 13(1), 12-20.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Priyatni, E. T., Suryani, A. W., Fachrunnisa, R., Supriyanto, A., & Zakaria, I. (2020). *Pemanfaatan Nvivo Dalam Penelitian Kualitatif Nvivo Untuk Kajian Pustaka, Analisis Data, Dan Triangulasi*. Malang: Pusat Pendidikan Lp2m Universitas Negeri Malang
- Rahma, T. I. F. (2018). Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 184-203.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2022). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. *Unnes Political Science Journal*, 6(2), 42-47.
- Ramadhania, A., Muradi, & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *Neorespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29-48.
- Robbins, S. P. (2003) *Perilaku Organisasi*. 10th Edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. *Journal of Social Contemplativa*. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 43-54.

- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 101-111.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Penerbit Andi