

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai ibu kota negara Indonesia, kota Jakarta dihuni oleh masyarakat yang heterogen dengan aktivitas dan kebutuhannya yang sangat beragam. Perkembangan zaman saat ini juga menjadikan kebutuhan dan permasalahan masyarakat menjadi semakin kompleks, terlebih bagi masyarakat di ibu kota seperti Jakarta. Hal ini membuat kota Jakarta dituntut untuk mengikuti perkembangan yang ada agar sesuai dengan standar hidup masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal yang sangat penting bagi kota Jakarta dalam proses perkembangan tersebut salah satunya adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang baik, maka proses perkembangan yang dilakukan kota Jakarta semakin memiliki peluang yang besar. Namun, teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga harus dikelola dengan baik agar dapat berguna dengan optimal dan dapat menjadikan kota Jakarta sebagai kota yang cerdas.

Dalam mewujudkan harapan untuk membuat kota Jakarta menjadi lebih baik, pemerintah juga telah melakukan berbagai upaya. Salah satu upaya tersebut adalah dengan didirikannya Jakarta Smart City. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 280 tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City, terbentuklah Jakarta Smart City pada tanggal 15 Desember 2014 dan pertama kali diperkenalkan kepada publik pada 28 Desember 2015.

Sejak terbentuknya, Jakarta Smart City telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan Jakarta menjadi kota yang cerdas berlandaskan pilar *smart city* yang dimilikinya. Salah satu upayanya adalah dengan meluncurkan aplikasi pelayanan publik yang dapat digunakan oleh masyarakat yang beraktivitas di wilayah DKI Jakarta, yakni aplikasi Jakarta Kini atau yang biasa dikenal dengan JAKI.

Dilansir dari [m.beritajakarta.id](http://m.beritajakarta.id), JAKI diproyeksikan menjadi *city-super apps* sekaligus *one-stop service* untuk warga Jakarta. Aplikasi yang diluncurkan pada September 2019 ini akan membantu memenuhi kebutuhan sehari-hari warga Jakarta dan mengintegrasikan seluruh pelayanan publik di Jakarta. ([beritajakarta.id](http://beritajakarta.id) 2020)

JakLapor, JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakCLM, JakAman, JakWifi, JakSiaga, JakIspu, JakSurvei, JakApps, dan JakCo merupakan beberapa fitur yang tersedia di aplikasi JAKI. Fitur-fitur ini tentunya bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada publik. Untuk menggunakannya, masyarakat dapat mendownload aplikasi ini di Playstore maupun di Appstore.

Dari berbagai fitur di aplikasi JAKI, JakLapor merupakan fitur utamanya. Melalui JakLapor masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan yang bersifat non-darurat yang mereka temukan di DKI Jakarta. Laporan yang dimasukan dapat berupa foto dan video serta deskripsi permasalahannya. Nantinya laporan yang sudah masuk akan segera diproses dan akan ditindak oleh Pemprov DKI Jakarta. Selain itu masyarakat juga dapat memantau dan memberikan penilaian serta komentar terkait pelaporan yang dimasukkan.

Dengan menyediakan kategori laporan yang beragam, JakLapor membantu masyarakat untuk dapat membuat laporan dari berbagai permasalahan yang mereka temukan agar dapat lebih mudah ditindak oleh dinas terkait. Kategori-kategori tersebut disediakan dengan menyesuaikan kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Seperti saat masa pandemi Covid-19, kategori pelaporan seperti Kesehatan, Gangguan Ketentraman dan Ketertiban, Bantuan Sosial, dan Tenaga Kerja sangat diperlukan oleh masyarakat.



Gambar 1.1 Jumlah Pelapor

Sumber: Media Sosial Jakarta Smart City

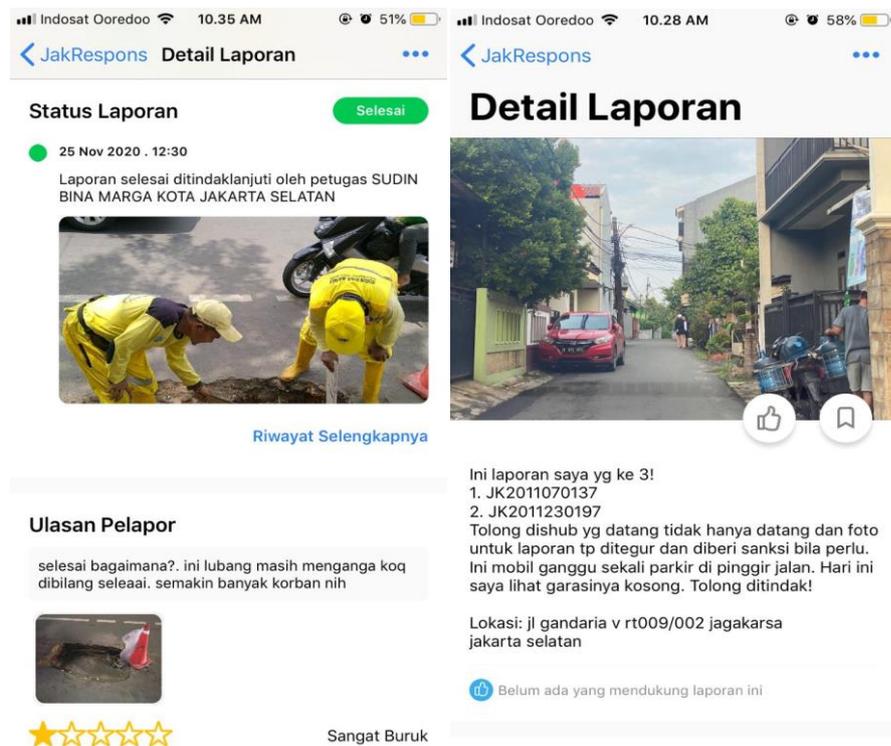
Berdasarkan data dari media sosial Jakarta Smart City, jumlah pelapor di aplikasi JAKI mengalami peningkatan pada September 2020, yaitu sebanyak 57% atau 1800 jumlah pengguna. Jumlah ini meningkat dari jumlah pada bulan sebelumnya, yaitu pada Agustus 2020 sebanyak 1100 pengguna. Peningkatan ini terjadi karena banyaknya pelaporan dengan kategori PSBB.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mencatat jumlah penduduk Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2019 mencapai 11.063.364 jiwa. Sedangkan jumlah masyarakat yang melakukan aktivitas di wilayah DKI Jakarta setiap harinya mencapai 30,2 juta jiwa, menurut pernyataan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas Bambang Brodjonegoro. Sementara itu menurut data dari Jakarta Smart City, jumlah pengguna aplikasi JAKI hingga tahun 2020 telah mencapai 870.000 orang.

Artinya, jumlah pengguna aplikasi JAKI hanya mencapai 2,9% dari jumlah masyarakat yang beraktivitas setiap harinya di wilayah DKI Jakarta. Sedangkan jumlah masyarakat yang menggunakan fitur JakLapor hanya

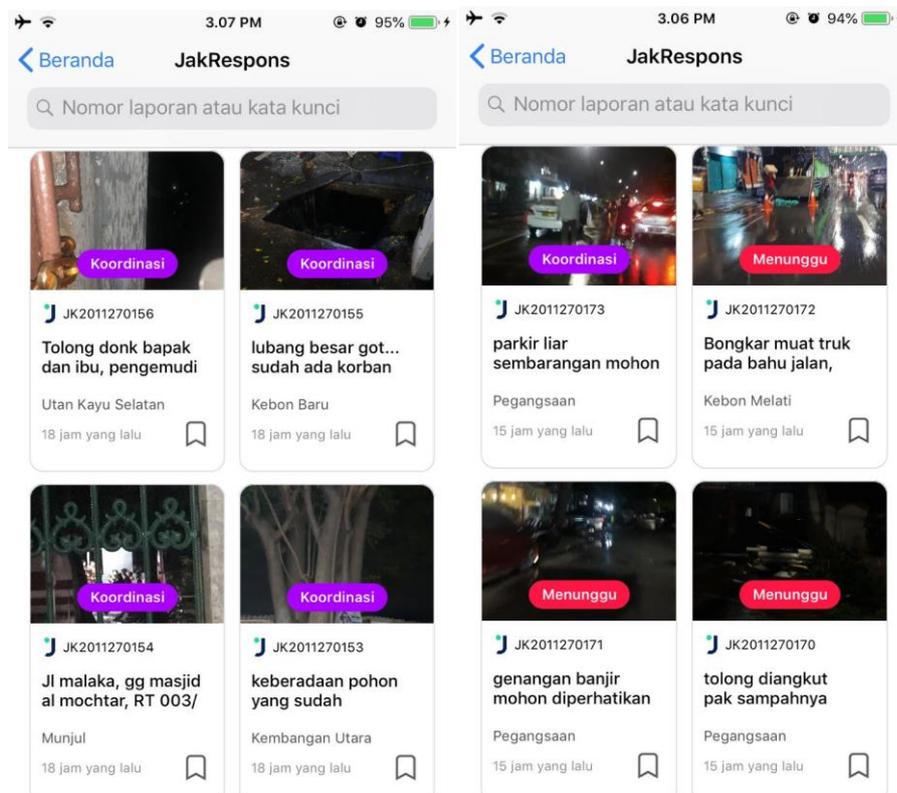
sebesar 0,006% dari jumlah masyarakat yang beraktivitas di wilayah DKI Jakarta setiap harinya. Angka tersebut menunjukkan masih rendahnya penggunaan aplikasi dan fitur JakLapor di kalangan masyarakat yang beraktivitas di wilayah DKI Jakarta.

Berdasarkan komentar dan penilaian masyarakat yang dapat dilihat dalam laporan-laporan yang masuk, tak sedikit masyarakat yang menunjukkan ketidakpuasannya terkait tindakan yang diberikan Pemprov untuk laporannya. Selain itu juga dapat terlihat bahwa banyak laporan yang belum dapat diselesaikan setelah melewati estimasi waktu penyelesaian yang sudah ditentukan, yaitu 12 jam sejak laporan masuk.



Gambar 1.2 Komentar Masyarakat

Sumber: Aplikasi JAKI



Gambar 1.3 Laporan di JakLapor

Sumber: Aplikasi JAKI

Aplikasi JAKI khususnya fitur JakLapor dibuat oleh Pemprov DKI Jakarta dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif bagi masyarakat yang beraktivitas di wilayah DKI Jakarta. Pelayanan yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta kepada masyarakat tentunya dapat dinilai dan dirasakan oleh masyarakat sendiri. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sangat penting diperhatikan untuk melihat apakah tujuan tersebut sudah tercapai atau belum.

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta mengenai Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2019, indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan atas kinerja layanan program Pemprov DKI Jakarta menunjukkan hasil 3,28 dari 4,00. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, kinerja layanan Pemprov DKI Jakarta sudah baik namun masih perlu ditingkatkan karena bobot indeks tersebut

masih relatif rendah. Dalam hasil survei ini juga disebutkan bahwa masyarakat masih menginginkan perbaikan untuk fasilitas layanan dan sarana pelayanan yang ada. (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik 2019)

Berdasarkan penjelasan di atas, adanya fitur JakLapor tersebut belum menjamin atau belum mampu menyelesaikan laporan masyarakat sepenuhnya karena masih dianggap sebagai program pemerintah yang baru dijalankan selama kurang lebih satu tahun dan belum banyak digunakan oleh masyarakat yang beraktivitas di wilayah DKI Jakarta.

Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan fitur JakLapor terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja Pemprov DKI Jakarta, mengingat fitur JakLapor dibuat dengan tujuan untuk memudahkan laporan masyarakat, yang nantinya laporan ini akan diproses oleh Pemprov DKI Jakarta, sehingga dapat terlihat bagaimana kinerja Pemprov DKI Jakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan tersebut, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah penggunaan fitur JakLapor Aplikasi JAKI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja pelayanan publik Pemprov DKI Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah penggunaan fitur JakLapor aplikasi JAKI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja pelayanan publik Pemprov DKI Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Akademis**

Secara akademis, untuk membandingkan teori yang telah diperoleh dengan permasalahan yang dihadapi oleh Pemprov DKI Jakarta untuk dipecahkan dalam penelitian. Sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah terkait pengaruh penggunaan fitur JakLapor terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja Pemprov DKI Jakarta. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam praktik terkait penggunaan fitur JakLapor terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja Pemprov DKI Jakarta. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan dan saran-saran bagi Pemprov DKI Jakarta, khususnya Jakarta Smart City untuk mengembangkan aplikasi JAKI sehingga pelayanan publik yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta menjadi lebih baik.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan kemudahan pemahaman terhadap penulisan penelitian yang penulis buat, dan mengikuti standar yang diberikan oleh pihak FISIP UPN Veteran Jakarta, maka penulis membuat penelitian ini dengan sistematika penulisan yang terdiri dari BAB I, BAB II, dan BAB III, sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini memuat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini memuat penelitian terdahulu yang melandaskan penelitian ini dilakukan, konsep-konsep penelitian, teori penelitian, kerangka berpikir, dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan metode penelitan yang akan digunakan peneliti untuk melakukan penelitiannya. Seperti metodologi penelitian, populasi sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan waktu serta lokasi penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijabarkan hasil penelitian serta pembahasannya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta sarannya.