

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

DKI Jakarta yang merupakan Ibukota memiliki permasalahan publik yang sangat kompleks yang membutuhkan penanganan cepat dan tepat oleh pemerintah, permasalahannya adalah kepadatan, sampah, jalan yang rusak, parkir liar, sarana prasana umum dan lain sebagainya. JAKI sebagai aplikasi pelayanan masyarakat menawarkan sebuah solusi untuk menangani permasalahan di Jakarta. Menjadi sebuah implementasi dari digitalisasi pelayanan publik dalam pemerintahan, JAKI memegang peranan penting untuk menjadikan sebuah kota bisa lebih modern. Kemudahan dalam melaksanakan pelayanan publik bisa dimaksimalkan melalui aplikasi JAKI. Maka aplikasi JAKI diharapkan dapat mengubah sistem pelayanan publik menjadi sangat efisien dan tepat sasaran. JAKI menjadi sebuah inovasi yang baru didalam masyarakat dan dengan banyaknya pelayanan digital yang diberikan oleh aplikasi JAKI, tentu membutuhkan sebuah difusi yang baik kepada masyarakat. Pemanfaatan saluran media dengan baik akan memaksimalkan proses difusi inovasi dengan mengenalkan seluruh fitur-fitur yang tersedia didalam aplikasi JAKI. Ketika difusinya buruk, masyarakat tidak akan memaksimalkan seluruh fitur didalam aplikasi JAKI. Contohnya, dengan banyaknya aktivitas masyarakat seperti transportasi, kesehatan, pendidikan dan lainnya tetapi masyarakat menggunakan aplikasi JAKI karena ingin mendaftar vaksin saja maka aplikasi JAKI tersebut tidak akan efektif menjangkau kebutuhan-kebutuhan lain. Peneliti ingin mencari tahu apakah JAKI dapat mendifusikan seluruh fiturnya sehingga adopsi masyarakat bisa terjadi dengan baik.

Sarana dan prasarana publik adalah salah satu elemen tak terpisahkan dalam sistem pelayanan publik didalam pemerintahan, sebab masyarakat tidak dapat

menyediakannya secara pribadi. Masyarakat berhak menggunakan dan mendapatkan sarana dan pelayanan publik dan pemerintah wajib menyediakan dengan baik. Pemerintah dituntut melakukan sebuah peningkatan disetiap layanan. Pada dasarnya saat ini teknologi terus berkembang pesat, sehingga aktivitas sehari-hari masyarakat menjadi mudah. Hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan publik yaitu, mempermudah aktivitas masyarakat disebuah kota agar memperbaiki kualitas kehidupan masyarakatnya. Maka inovasi pelayanan publik terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi agar sebuah pelayanan bisa menjadi lebih efektif dan efisien.

Pelayanan publik awalnya berfungsi melayani dalam kebutuhan birokrasi dan administrasi dokumen kependudukan, dokumen kendaraan, dokumen agraria/tata ruang dan dokumen perizinan menjadi berkembang mencakup berbagai sektor kehidupan, untuk menyesuaikan peningkatan kebutuhan masyarakat. Tentu masalah dan kondisi perkotaan saat ini semakin kompleks dengan majunya pembangunan infrastruktur dan pesatnya perkembangan teknologi, sehingga perlu inovasi agar masalah terbaru dapat segera teratasi. Generasi semakin maju, pendidikan semakin mudah didapatkan dan masyarakat lebih mudah beradaptasi menggunakan teknologi. Sehingga kebutuhan masyarakat akan sebuah pelayanan publik akan terus berkembang mencakup berbagai sektor kehidupan.

Perkembangan pelayanan publik tidak selalu membahas layanan apa yang diberikan, tetapi pelayanan publik juga berbicara bagaimana pemerintah bisa menyediakan sumber daya manusia yang lebih berkompetensi, berintegritas serta bisa beradaptasi dengan teknologi terbaru. SDM yang berkualitas dibutuhkan agar pelayanan dapat lebih prima yang didukung oleh teknologi terbaru. Sehingga dapat mengurangi masalah pegawai tidak cakap teknologi dan bisa menghambat seluruh manajemen pelayanan yang sudah ditetapkan dan pada akhirnya menciptakan kesenjangan teknologi antara pemerintah dan masyarakat.

Perkembangan teknologi juga mempengaruhi cara masyarakat dalam berperilaku. Contohnya seperti penggunaan internet dalam memesan barang dianggap lebih mudah sehingga pembeli lebih suka belanja menggunakan diinternet

Angga Satyagraha, 2022

PENGARUH INOVASI APLIKASI JAKI TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

dibandingkan dengan datang langsung ke toko. Orang akan cenderung memilih sesuatu yang lebih mudah tanpa perlu mengeluarkan banyak tenaga. Perubahan perilaku tersebut menjadi krusial bagi pemerintah untuk menciptakan sebuah pelayanan masyarakat yang cepat dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan banyak tenaga dan masalah bisa cepat terselesaikan.

Penggunaan teknologi sudah digunakan oleh instansi dan lembaga pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakatnya. Contohnya penggunaan teknologi pada pelayanan perpajakan kendaraan, dan yang terbaru saat ini pelayanan sertifikat tanah daring oleh kementerian ATR/BPN yang memudahkan masyarakat dalam administrasi tata ruang dan agraria. Di Jakarta sendiri, penggunaan pelayanan masyarakat sudah menggunakan teknologi, contohnya seperti aplikasi JAKI. Sedangkan mayoritas masyarakat Indonesia sudah menggunakan teknologi contohnya, hiburan daring, belanja daring dan sebagainya. walaupun begitu, masyarakat Indonesia secara umum belum mempunyai literasi internet yang baik, mengingat masih banyak kesenjangan literasi media dan internet ditengah masyarakat. Ditambah belum meratanya akses internet diseluruh wilayah Indonesia.

Kesenjangan tersebut perlu dipersempit agar pemanfaatan teknologi oleh masyarakat dan pemerintah dapat diserap dengan maksimal, sehingga semakin banyak masyarakat yang terbantu kehidupannya oleh teknologi komunikasi dan tewujudnya SDM yang cakap teknologi sehingga dapat bersaing dengan negara lainnya.

Berdasarkan riset We Are Social dan Hoostuute yang dilansir pada detik.com menyatakan ada 202,6 juta pengguna internet pada tahun 2021, serta terjadi kenaikan pengguna media sosial sebesar 6,3% atau 10 juta pengguna. Usia 25-34 tahun mendominasi media sosial dan diikuti oleh kelompok usia 18-24 tahun. Perpaduan antara gen Y-Z mendominasi teknologi karena mereka tumbuh bersamaan dengan perkembangannya (Tapscott, 2009).

Generasi YZ merupakan target potensial bagi para penyedia teknologi untuk mendifusikan teknologi atau inovasi. Generasi ini memiliki kemampuan menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang baik melalui gawai (Afrianto 2016). Sifat yang terlihat menunjukkan generasi ini merupakan kelompok paling pertama yang menerima teknologi. Mayoritas pengguna gawai berusia 13 sampai 34 tahun. Perubahan teknologi menunjukkan bahwa, inovasi paling banyak mempengaruhi generasi ini karena mereka lebih peka dan lebih dinamis dalam menerima hal-hal baru (Kurniawan 2018).

Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan gawai sebagai alat untuk menunjang kehidupan kesehariannya, masyarakat pun semakin dinamis dan lebih peka terhadap lingkungan, masyarakat mulai paham bahwa mereka berhak untuk mendapatkan layanan pengaduan, berhak melaporkan jika penyelenggara melakukan penyimpangan pelayanan atau tidak memperbaiki standar pelayanan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18. Hal tersebut dibuktikan oleh data yang menyebutkan ada lima jenis laporan terbanyak yang masuk melalui aplikasi pelayanan secara daring.

Dikutip dari laman statistik.jakarta.go.id, ada lima besar masalah yang sering diadukan oleh masyarakat Jakarta dan diterima oleh Pemprov selama tahun 2020 melalui layanan pengaduannya, yaitu gangguan ketenteraman dan ketertiban sebanyak 15.968 laporan, kemudian masalah sampah sebanyak 14.494 laporan, kemudian terkait ketertiban parkir dan parkir liar dengan 14.493 laporan, keempat masalah pohon sebanyak 8.199 laporan dan kelima terkait pelanggaran peraturan daerah dan peraturan gubernur dengan 7.860 laporan. Pemanfaatan digitalisasi masyarakat juga harus dibarengi dengan digitalisasi layanannya. Dalam pemerintahan dibutuhkan inovasi untuk mensiasati perkembangan teknologi dan penggunaan gawai yang terus meningkat. Kebutuhan akan teknologi di sebuah ibukota sangat mutlak untuk mendukung pelaksanaan pelayanan masyarakat dengan baik. Jakarta terus mengembangkan aplikasi JAKI sebagai jawaban dari digitalisasi masyarakat. Berdasarkan pengamatan melalui pra-riset yang peneliti lakukan dengan mengamati aplikasi JAKI dibagian pengaduan, sebagian besar

pengaduan sampah yang dilaporkan masyarakat Jakarta berasal dari tumpukan sampah yang ada dipinggir jalanan, lahan kosong dan gang-gang sepi yang jauh dari pemukiman. Hal ini membuat masyarakat yang tinggal disekitarnya terganggu dan melaporkan masalah tumpukan sampah melalui aplikasi JAKI.

Hal ini menjadikan Jakarta harus mengatur dan mengelola masalah kotanya secara baik dan tepat. Dengan berkembangnya teknologi informasi, Pemprov DKI Jakarta sudah mengimplementasikan konsep pembangunan Jakarta sebagai *Smart City*. Implementasi konsep kota pintar tersebut ternyata sejalan dengan penelitian BPS, mereka menunjukkan bahwa Jakarta sebagai provinsi dengan perkembangan IP-TIK tercepat berbanding dengan perkembangan di provinsi lain di Indonesia. Data menunjukkan DKI Jakarta memiliki nilai IP-TIK tertinggi pada tahun 2019, yaitu 7,31, sedangkan Papua, memiliki nilai IP-TIK terendah yaitu 3,33 dengan skala 0-10 (BPS).

Saat ini cukup banyak inovasi yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta untuk mengimplementasikan Jakarta kota pintar. Konsep kota pintar sudah banyak diterapkan oleh kota-kota besar lainnya di Indonesia. Konsep kota pintar adalah kota yang cerdas, kota yang selalu bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat memanfaatkan perkembangan teknologi dan membangun infrastruktur efisien, sehingga tercipta sebuah sistem yang efektif, efisien dan cepat bagi pelayanan publik dikota tersebut (Sudaryono, 2014).

Kota pintar juga harus dikombinasikan dengan masyarakat yang pintar pula. Penggunaan gawai dan internet belum tentu menjamin masyarakatnya dapat memanfaatkan teknologi dan inovasi terbaru secara baik dan bijaksana. Belum semua masyarakat memanfaatkan teknologi dengan baik dalam menerima informasi dan menyampaikan keluhan-keluhan yang terjadi dipublik. Didalam pelayanan publik masyarakat berhak untuk menyampaikan keluhan atau masukan ataspelayanan yang mereka dapatkan, apabila penyedia layanan melakukan penyimpangan standar pelayanan Masyarakat bisa mengawasi pelayanan publik, berhak mengadu apabila mendapat pelayanan yang tidak sesuai, masyarakat berhak berpartisipasi dalam penyusunan kebijakan publik bahkan mereka harus bisa

mengedukasi masyarakat lainnya atas hak-hak pelayanan. Sebuah tantangan bagi para pencetus ide agar dapat menyebarkan didalam masyarakat metropolitan

Saat ini penyebaran internet di masyarakat di Jakarta sudah merata, selaras dengan penggunaan gawai yang sangat meningkat pesat akibat kebutuhan akan informasi sangat tinggi. Masyarakat Jakarta menggunakan internet sebagai sumber informasi utama mereka dibandingkan dengan media konvensional TV, majalah dan koran. Hal ini membuat informasi yang datang dari internet dan sosial media menjadi informasi pertama yang didapatkan dan dikonsumsi oleh masyarakat.

Penyebaran inovasi (difusi inovasi) yang baik dapat beradaptasi dengan saluran yang mayoritas digunakan oleh masyarakat, di Jakarta sendiri masyarakatnya lebih sering menggunakan internet. Penyebaran yang baik dapat melalui saluran sosial media/internet dan saluran interpersonal didalam masyarakat contohnya melalui komunitas. Pemilihan saluran yang baik menjadikan gagasan tersebut lebih mudah terlihat dan diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat. difusi inovasi dapat dikatakan juga sebagai proses penyebaran inovasi dengan cara mengomunikasikan atau menyebarkan ide terbaru kepada masyarakat (Rogers dan Shoemakers 1987).

Proses difusi artinya mengkomunikasikan inovasi melalui saluran yang ditentukan melewati alur waktu kepada suatu sistem sosial. Terdapat empat elemen yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan terakhir sistem sosial. Elemen tersebut dapat digunakan dalam setiap studi penelitian difusi dan elemen ini dapat diartikan sebagai bagian dari studi penelitian difusi. Elemen waktu adalah unsur yang membedakan antara difusi dengan jenis komunikasi lainnya. Media masa merupakan saluran dalam difusi inovasi yang lebih cepat serta efisien dalam menyampaikan inovasi serta menciptakan kesadaran dan pengetahuan kepada khalayak. Saluran interpersonal bisa digunakan untuk membujuk seseorang agar menerima ide baru dengan lebih efektif. Melalui internet, saluran komunikasi mejadi lebih interaktif dan berperan penting dalam beberapa proses difusi inovasi saat ini (Rogers 2003).

Inovasi yang disebarkan kepada Masyarakat Jakarta dapat menyesuaikan dengan kondisi sebelumnya. Semakin inovasi tersebut memiliki keterkaitan yang kuat dengan kondisi yang sedang dihadapi oleh warga Jakarta, makin cepat inovasi tersebut dapat tersebar melalui media seperti media sosial (internet) dan secara personal (teman, tetangga, komunitas) mengenai inovasi terbaru yang disebarkan untuk mempengaruhi motivasi dan sikap (Sendjaja, 2005).

Keserasian dengan norma, selera dan kebiasaan warga Jakarta menuntut gagasan atau ide-ide tersebut agar dapat masuk dan meyebar ke masyarakat. Karena warga Jakarta adalah masyarakat yang dinamis, cepat, praktis dan haus akan informasi, maka sudah seharusnya inovasi menyesuaikan dengan selera dan kebiasaan warga Jakarta, dan gagasan yang baik tidak menyinggung atau bertentangan dengan suku-suku atau komunitas tertentu yang sudah lama ada.

Setiap munculnya inovasi, akan ada kelompok yang tidak menerima. Tidak semua masyarakat Jakarta memiliki karakteristik yang selalu terbuka dan menerima. Ada kelompok tradisional yang selalu memegang teguh kebiasaan-kebiasaan lama dan selalu berfikiran tertutup tidak peduli dengan hal-hal baru, contohnya lansia dan orang yang tradisional. Kelompok ini orang yang paling terakhir menggunakan JAKI atau tidak sama sekali. dalam penelitian ini, Peneliti akan mencari tahu data usia pengguna JAKI.

Berdasarkan pengamatan melalui pra-riset yang peneliti lakukan dengan mewawancarai masyarakat kelompok usia yang berbeda, peneliti menanyakan apa yang diketahui dari aplikasi JAKI. Dari hasil wawancara menunjukkan kelompok usia muda produktif seperti mahasiswa dan pekerja kantoran sudah mengetahui aplikasi JAKI dan sebagian besar menggunakannya. Sedangkan kelompok usia 40 tahun ke atas hanya mengetahui JAKI dari himbauan daftar vaksin melalui JAKI tanpa tahu fungsi dan fitur utama dari JAKI dan cenderung tidak menggunakannya.

Walaupun masyarakat mayoritas sudah menggunakan teknologi internet dan gawai, tidak semua memanfaatkan secara maksimal. Banyak juga masyarakat Jakarta yang belum mengenal JAKI padahal sudah menggunakan gawai untuk

menunjang aktivitasnya. Biasanya masyarakat kelompok ini masih belum paham bagaimana cara melaporkan jika ada masalah. Masyarakat masih menganggap prosedur pengaduan yang saat ini masih sulit, pelayanan kurang responsif, banyaknya pemungutan liar dan sumber daya manusia yang kurang kompeten terhadap teknologi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18, menyebutkan bahwa masyarakat berhak melaporkan jika penyelenggara melakukan penyimpangan pelayanan atau tidak memperbaiki standar pelayanan.

Untuk menjawab semua permasalahan itu, pemerintah Provinsi DKI Jakarta merilis aplikasi Jakarta Kini (JAKI) kepada masyarakat. Aplikasi ini dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City. JAKI menjadi harapan kota Jakarta dan masyarakatnya untuk menjadi suatu tempat/aplikasi semua pelayanan untuk masyarakat yang bermukim di Jakarta. Aplikasi JAKI dirilis ke masyarakat tanggal 27 September 2019 pada acara Town Hall Meeting. JAKI digunakan untuk menyelaraskan penyebaran informasi dan pelayanan publik untuk masyarakat yang ada Jakarta. JAKI membuat informasi menjadi terpusat dan berbagai layanan publik menjadi mudah diakses oleh masyarakat di Jakarta. JAKI memungkinkan warga Jakarta dapat melaporkan keluhan dan permasalahan publik dengan cepat menggunakan gawai. Cara kerja aplikasi pelaporan JAKI menggunakan data lokasi akurat pelapor dengan melampirkan bukti foto dan langsung terintegrasi dengan instansi terkait sesuai dengan masalahnya.

Gambar 1

Logo JAKI



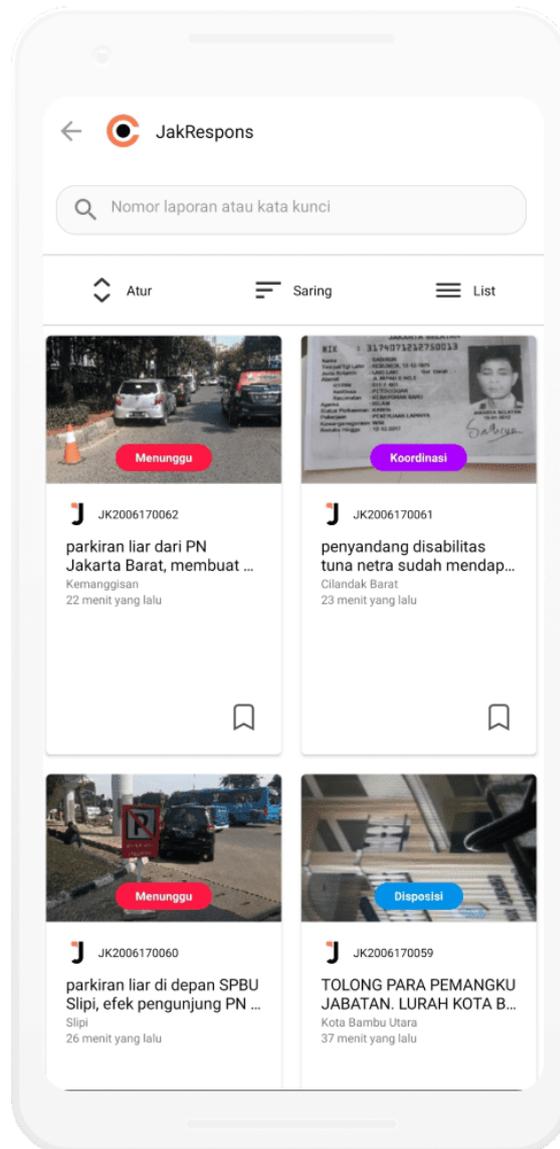
Angga Satyagraha, 2022

PENGARUH INOVASI APLIKASI JAKI TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Gambar 2
Tampilan JAKI



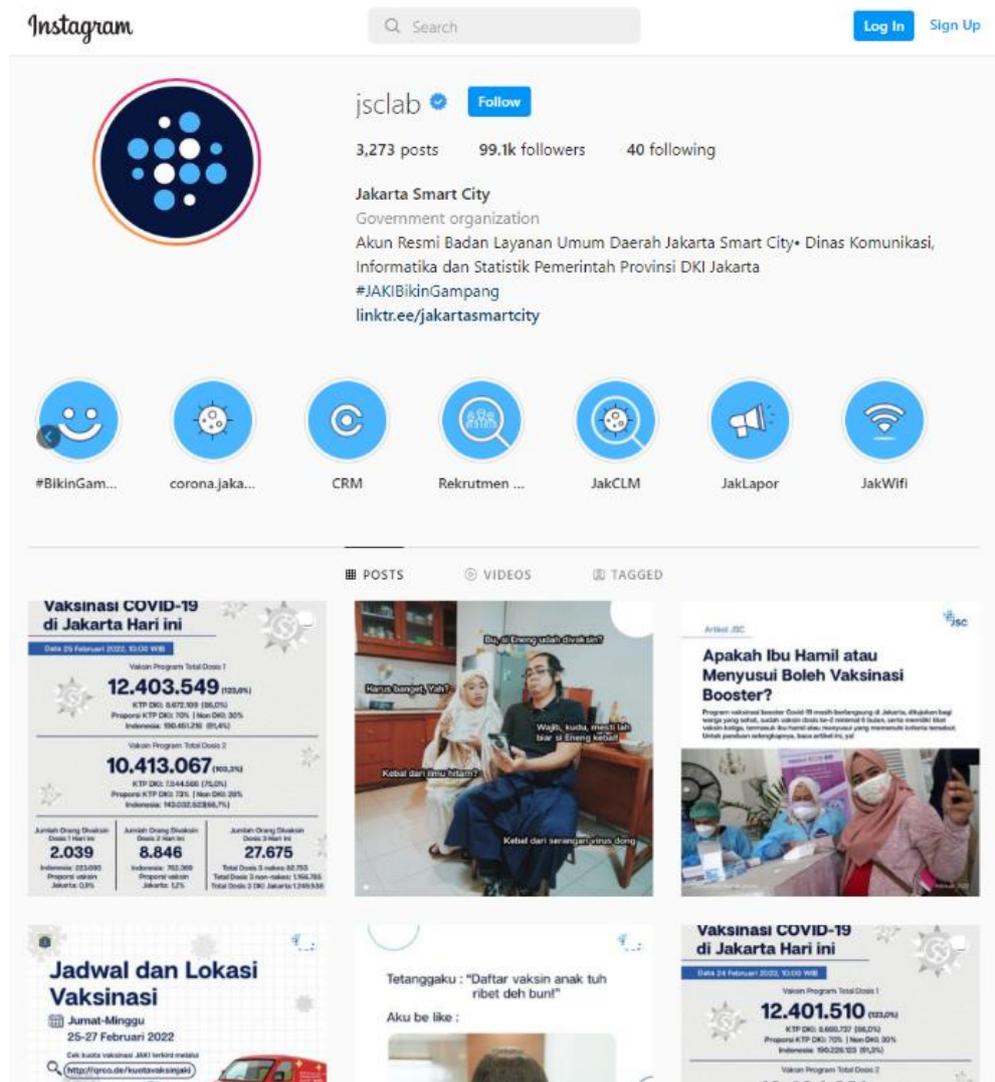
JAKI memiliki banyak fitur seperti berita, pengaduan masyarakat, info harga pangan, info banjir, kualitas udara dan lainnya. Fitur JakRespon adalah salah satu yang menarik, fitur ini memungkinkan siapapun yang berada di Jakarta dan melihat permasalahan dilingkungannya dapat segera melapor melalui bukti foto dan bukti lokasi (*GPS*) serta deskripsi permasalahan yang dihadapi. Ketika kita ingin melapor, JAKI menyediakan kategori berdasarkan masalahnya untuk memudahkan pelapor dan instansi terkait. Laporan akan sampai kepada Kelurahan tepat dilokasi permasalahan, kemudian diteruskan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti oleh petugas.

Inovasi sistem online memudahkan Pemprov DKI Jakarta melalui JSC (Jakarta Smart City) dalam melakukan penyimpanan data pengaduan yang masuk. Dengan perkembangan teknologi saat ini memunculkan inovasi dalam sistem pengaduan dengan tidak ada lagi pengaduan melalui kotak saran atau surat tertulis yang tidak efektif. Hal ini mempermudah pekerjaan instansi terkait untuk menerapkan *electronic government (e-government)*. JAKI melalui JakRespons diharapkan dapat mempersingkat waktu pelayanan jika masyarakat memiliki aduan permasalahan tanpa melewati birokrasi yang memakan waktu.

JAKI sebagai

Dilansir dari mediaindonesia.com menyatakan bahwa pada saat ini JAKI dapat membantu masyarakat dalam penyebaran informasi terkait pandemi. Salah satu fitur yang sangat berguna saat pandemi ini yaitu fitur untuk pintasan ke web resmi corona.jakarta.go.id untuk mempermudah warga Jakarta mendaftar vaksinasi hanya dengan memasukkan NIK dan nama lengkap, pengguna JAKI akan dipandu dari awal lokasi, waktu, hingga proses *screening* mandiri.

Dengan adanya fitur yang disediakan oleh JAKI untuk mendukung pada masa pandemi ini merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh JAKI untuk proses difusi dalam menjangkau masyarakat dalam memperkenalkan lebih jauh mengenai JAKI. Pandemi membuat warga Jakarta sulit. Saat ini JAKI menghadirkan fitur terbaru yaitu tombol darurat atau *call center* darurat digunakan untuk mempermudah warga untuk mengakses layanan keamanan dan kesehatan secara cepat dan efektif. Pengguna JAKI pada tahun 2020 sebanyak 900.000 *downloader*, target awalnya adalah 1.000.000 *downloader*. Saat itu Jakarta Smart City belum bisa mendapatkan target. Kemudian bulan Februari 2021, akun instagram @jsclab mengumumkan keberhasilan aplikasi JAKI mencapai target 1.000.000 *user*.



Gambar 3

Akun Instagram @jsclab adalah laman resmi Jakarta Smart City (JSC) dikelola oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Akun tersebut digunakan untuk menyebarkan informasi terkait dengan pelayanan publik secara digital di DKI Jakarta. Akun instagram ini memiliki 99.100 pengikut. Disaat pandemi, akun ini selalu memperbaharui info tentang vaksinasi dan info pelayanan masyarakat lainnya. Jeslab hadir sebagai akun resmi dari Jakarta Smart City.

Dari berbagai fenomena yang sudah dibahas maka permasalahan utama penelitian ini adalah bagaimana sebuah inovasi dapat berpengaruh terhadap

keputusan pemakaian aplikasi JAKI sebagai solusi mengatasi permasalahan di Kota Jakarta. Untuk mengetahui pengaruh inovasi JAKI terhadap keputusan penggunaan aplikasi layanan masyarakat berbasis daring perlu dilakukan penelitian mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi aplikasi JAKI terhadap keputusan pemakaian.

Penelitian terdahulu pertama oleh Rizal Ahmad (2016) dengan judul “Difusi Inovasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Akan Kelestarian Lingkungan”. Kemudian penelitian kedua oleh Ayu Mutiara Annur (2013) dengan judul “Difusi dan Adopsi Inovasi Penanggulangan Kemiskinan (Studi Difusi dan Adopsi Inovasi dalam Layanan “Mbelawong Cilik” Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen)”. Dan penelitian ketiga oleh Dede Mercy Rolando (2020) dengan judul “Religion Online dalam Perspektif Teori Difusi Inovasi Pada Pengguna Aplikasi PISS-KTB Tanya Jawab Islam”.

Penelitian keempat oleh Fuandani Istiati (2016) dengan judul “Difusi Inovasi dalam Kegiatan Komunikasi Pembangunan (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Program Bantuan Bibit Gratis oleh Persemaian Permanen Balai Pengelola Daerah Aliran Sungai dan Hutan Lindung Serayu Opak Prago Yogyakarta pada Masyarakat Desa Gading, Kecamatan Playen, Kabupaten Gunung Kidul)”. Kemudian penelitian kelima oleh Toto Haryadi (2018) dengan judul Adaptasi Teori Difusi-Inovasi dalam Fame “Yuk Benahi” Dengan Pendekatan Komunikasi SMCR”. Penelitian keenam oleh Gabriel, Marcelo Luiz Dias da Silva dan Silva, Dirceu Da (2017) dengan judul “Diffusion and adoption of technology amongst engineering and business management students”.

Penelitian ketujuh oleh Chi-Yo Huang, Hui-Ya Wang, Chia-Lee Yang dan Steven J. H. Shiau (2020) dengan judul “A Derivation of Factor Influencing the Diffusion and Adoption of an Open Source Learning Platform”. Kemudian penelitian kedelapan oleh David Kocsis (2020) dengan judul “Exploring the Relationship between IT Infrastructure and Income Inequality through Diffusion of Innovations Theory”. Penelitian kesembilan oleh Hyun Jee Park dan Sang Ok Choi

(2019) dengan judul “Digital Innovation Adoption and Its Economic Impact Focused on Path Analysis at National Level”. Dan terakhir penelitian kesepuluh oleh Noraffandy yahaya, Ahmed A. Aldraiweesh, Mahdi M. Alamri, Nada Ali Aljarboa, Uthman Alturki, and Sbdulmajeed A. Aljeraiwi (2019) dengan judul “Integrating Technology Acceptance Model With Innovation Diffusion Theory: An Empirical Investigation on Students’ Intention to Use E-Learning Systems”.

1.2. Perumusan Masalah

Saat ini penggunaan teknologi di masyarakat sudah meningkat. Pemprov DKI Jakarta perlu inovasi pelayanan agar dapat menyesuaikan digitalisasi masyarakat. Inovasi tersebut harus bisa mengatasi masalah umum di kota Jakarta seperti kepadatan, sampah, jalan yang rusak, parkir liar, sarana prasana umum dan lain sebagainya . Maka dari itu pemerintah meluncurkan aplikasi bernama JAKI sebagai bentuk inovasi pelayanan pemerintah dengan berbagai macam fitur. Inovasi tersebut perlu didifusikan kepada masyarakat secara utuh agar dapat digunakan secara efektif dan efisien oleh masyarakat di kota Jakarta. Penulis ingin mengetahui bagaimana “PENGARUH INOVASI TERHADAP ADOPSI PENGGUNA PADA APLIKASI JAKI”.

Berdasarkan uraian mengenai rumusan masalah diatas, maka penulis merumuskan pertanyaan yaitu apakah inovasi JAKI berpengaruh terhadap adopsi pengguna?

1.3. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Praktis

1. Mengetahui bagaimana inovasi JAKI dapat mempengaruhi adopsi pengguna.
2. Mengetahui apakah inovasi JAKI dapat diterima oleh masyarakat DKI Jakarta dengan baik.
3. Mengetahui apakah proses difusi JAKI dilakukan dengan baik kepada masyarakat.

b. Tujuan Teoritis

1. Untuk memperoleh dan mendapatkan data tentang penelitian terbaru.
2. Untuk membuktikan dan menguji kebenaran dari teori Difusi Inovasi.
3. Untuk mengembangkan dan melihat sisi lain dari penelitian yang sudah ada sebelumnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti akan berharap dari penelitian ini akan diperoleh manfaat oleh berbagai macam pihak. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan sebagai gambaran para pembaca terkait difusi inovasi pelayanan publik dan usaha pemerintah mewujudkan kotanya yang lebih baik. Selain itu penulis juga mengharapkan penelitian ini dapat sebagai acuan maupun sumber dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis.

Untuk manfaat praktis, penulis mengharapkan pemerintah dan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis daring yaitu JAKI, sehingga kita dapat merasakan kemajuan teknologi untuk menyelesaikan masalah secara tepat dan efisien dan terwujudnya kota Jakarta yang modern dan pintar.

3. Manfaat Sosial

Untuk manfaat sosial, Penulis mengharapkan adanya peningkatan literasi media dalam memanfaatkan layanan berbasis daring serta masyarakat dapat berkembang bersama-sama mewujudkan Jakarta yang lebih baik.

