

jaki

Judul Skripsi :

PENGARUH APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) TERHADAP PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM LAYANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI DKI JAKARTA PADA TAHUN 2020

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik

Nama : Syifa Annisa Rochmani

NIM : 1910413035



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

**PENGARUH APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) TERHADAP PARTISIPASI
MASYARAKAT DALAM LAYANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN
PUBLIK DI DKI JAKARTA PADA TAHUN 2020**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Awal untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Politik**



DISUSUN OLEH :

SYIFA ANNISA ROCHMANI 1910413035

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Syifa Annisa Rochmani

NIM : 1910413035

Tanggal : 26 Desember 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 8 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Syifa Annisa Rochmani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Annisa Rochmani
NRP : 1910413035
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Syifa Annisa Rochmani)

PENGESAHAN

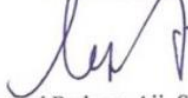
PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Syifa Annisa Rochmani
NIM : 1910413035
Program Studi : S1 Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Politik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing I



Muhammad Prakoso Aji, S.Sos., M.IP.

Penguji I



Dr. Ridwan, S.Sos., M.Si.

Penguji II



Dr. Ardli Johan Kusuma, M.HI.

Kepala Program Studi

Ilmu Politik



Restu Rahmawati, S.Sos., M.A

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 8 Januari 2024

ABSTRAK

Dalam mewujudkan kota Jakarta yang lebih baik dalam pelayanan publik, pemerintah Provinsi DKI Jakarta mewujudkan Jakarta *Smart City* yang tertuang dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 280 Tahun 2014 mengenai Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfomas) DKI Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi Jakarta Kini atau JAKI pada September 2019 lalu.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan penelitian deskriptif dan survey. Untuk memperkirakan parameter populasi, stratified random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang membagi populasi menjadi strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap strata, dan kemudian menggabungkannya menjadi sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi, serta uji hipotesis.

Pada penelitian ini terdapat pertanyaan penelitian berupa seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan dan pelayanan publik di DKI Jakarta pada tahun 2020. Didapatkan bahwa hasil perhitungan regresi linear sederhana dinyatakan bahwa adanya pengaruh antara Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020 yang memiliki nilai sebesar 66,4% dari hasil perhitungan koefisien determinasi. Lalu pada hasil uji hipotesis dinyatakan bahwa jumlah t hitung lebih besar daripada t table yang berarti bahwa adanya pengaruh dari Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020.

Kata kunci: JAKI, Partisipasi Masyarakat, Jakarta

ABSTRACT

In realizing a better Jakarta in terms of public services, the Jakarta Provincial Government has implemented Jakarta Smart City as outlined in Governor Regulation (Pergub) Number 280 of 2014 regarding the Formation, Organization, and Working Procedures of the Jakarta Smart City Management Unit. To provide better public services, the Jakarta Provincial Government's Department of Communication, Informatics, and Public Relations (Diskominfomas) launched an application called Jakarta Kini or JAKI in September 2019.

The research conducted is of a quantitative nature, utilizing descriptive research and survey methods. To estimate population parameters, the technique of stratified random sampling was employed. This involves dividing the population into strata, selecting simple random samples from each stratum, and then combining them into a sample. Data collection techniques in this research included validity testing, reliability testing, correlation coefficient testing, determination coefficient testing, regression testing, and hypothesis testing.

*The research posed the question of the extent of the influence of Jakarta Kini (JAKI) application usage on community participation in complaint services and public services in DKI Jakarta in the year 2020. The results of the simple linear regression calculations indicated that there is an influence between Jakarta Kini (JAKI) application users and community participation in complaint services and public services in DKI Jakarta in 2020, with a value of 66.4% from the determination coefficient calculation. Furthermore, the hypothesis testing results indicated that the calculated *t*-value is greater than the tabulated *t*-value, signifying that there is an influence from Jakarta Kini (JAKI) application users on community participation in complaint services and public services in DKI Jakarta in 2020.*

Keywords: *JAKI, Community Participation, Jakarta*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang selalu memberikan kekuatan dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020”. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang dalam proses penelitian dan penyusunannya tak sedikit ditemui hambatan dan rintangan yang dilalui.

Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rendah hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga penulis, Bapak Ahmad Farikh, Ibu Nur Widiarti Wijaya, dan Adik Muhammad Ariq Syahputra, terima kasih untuk dukungan dan do’a yang selalu mengiringi langkah penulis.
2. Bapak Muhammad Prakoso Aji, S.Sos., M.IP. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, serta saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ardli Johan Kusuma, M.HI. selaku dosen pembimbing kedua dan penguji kedua yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ridwan, M.Si. selaku dosen penguji ahli yang telah memberikan saran dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman Alumni Setkab, Salsabila Nur Idzhni Amalia dan Sartika Aliffia yang telah menemani dan banyak membantu penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

6. Teman-teman penulis, Shafa Kinar Qamara, Marwah Nabillah, Anis Rahmawati, Salsabil Teratai Putri, Yera Khairunnisa, Rifki Ichwanusafa, Revia Fitri Veriza, Muhammad Satria Ardiansyah yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh responden yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Idola penulis, NCT, SEVENTEEN, The Boyz, dan WOODZ terutama kepada Mark Lee, Johnny Suh, Lee Haechan, Kim Mingyu, Hansol Vernon Chwe, Jeon Wonwoo, Lee Juyeon, Kim Sunwoo, Cho Seungyouun dan idola lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi penyemangat penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Terakhir, penulis terima kasih kepada diri sendiri karena telah percaya kepada diri sendiri, bekerja keras, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini penulis buat dengan setulusnya, penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dalam penulisan dan penyajiannya. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat berarti bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan serta dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 3 Januari 2024



Syifa Annisa Rochmani

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep dan Teori Penelitian	12
2.2 Kerangka Pemikiran	17
2.3 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian	19
3.2 Jenis Penelitian	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Sumber Data	22
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.6 Tabel Rencana Waktu	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37

v

Syifa Annisa Rochmani, 2024

PENGARUH APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) TERHADAP PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM LAYANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI DKI JAKARTA PADA TAHUN 2020

UPN “Veteran” Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Politik Program Sarjana

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

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.3 Hasil Analisis Data	56
4.4 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional	24
Tabel 2 Instrumen Penelitian	28
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Pegguna Aplikasi JAKI)	29
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020).....	30
Tabel 5 Alpha Cronbach's	31
Tabel 6 Hasil Uji Realibilitas Variabel X (Pegguna Aplikasi JAKI).....	31
Tabel 7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Y (Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020).....	32
Tabel 8 Tabel Rencana Waktu	36
Tabel 9 Hasil Uji Korelasi	56
Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	57
Tabel 11 Hasil R Square	57
Tabel 12 Hasil Uji Hipotesis.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 2 Usia Responden.....	39
Gambar 3 Domisili Responden	39
Gambar 4 Pengguna Aplikasi JAKI.....	40
Gambar 5 Pemahaman Aplikasi JAKI	41
Gambar 6 JAKI Tanpa Pungutan Biaya.....	42
Gambar 7 JAKI Untuk Seluruh Kalangan	42
Gambar 8 JAKI Berguna Untuk Masyarakat Beraktivitas di Jakarta	43
Gambar 9 JAKI Membantu Mendapatkan Informasi.....	44
Gambar 10 JAKI Membantu Melaporkan dan Masukan Permasalahan Jakarta.....	45
Gambar 11 JAKI Sesuai Konsep Demokrasi	46
Gambar 12 JAKI Berpengaruh Dalam Evaluasi Kebijakan.....	47
Gambar 13 Menggunakan JAKI Karena Sangat Membantu dalam Memberikan Informasi COVID-19 pada Tahun 2020	48
Gambar 14 Suka Menggunakan JAKI	49
Gambar 15 Puas Menggunakan JAKI.....	50
Gambar 16 Pelayanan JAKI Sesuai Ekspektasi	51
Gambar 17 Pelayanan JAKI Menyelesaikan Permasalahan di Jakarta.....	52
Gambar 18 JAKI Transparan	53
Gambar 19 Memilih JAKI Daripada Aplikasi/Website Lainnya.....	54
Gambar 20 JAKI Aplikasi Terbaik diantara Lainnya	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabel Induk Hasil Survei Variabel X

Lampiran 3 Tabel Induk Hasil Survei Variabel Y

Lampiran 4 Hasil Plagiarisme