

EFEKTIVITAS JAKLAPOR PADA APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) SEBAGAI IMPLEMENTASI NEW PUBLIC SERVICE

Nury Aulia Ananda^{1(a)}, Rizki Fauziah^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Administrasi Pengawasan, Universitas Indonesia

^{a)}Nuury.aulia@ui.ac.id, ^{b)}Rizkifauziah@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

24-12-2023

Diterbitkan Online:

01-11-2024

Kata Kunci:

Efektifitas, New Public Service, JAKI, JakLapor

Keywords:

Effectiveness, New Public Service, JAKI, JakLapor

Corresponding Author:

Nuury.aulia@ui.ac.id

ABSTRAK

Pada abad ke-21, terjadi pergeseran paradigma Administrasi Publik ke pelayanan publik sebagai respons terhadap globalisasi dan kompleksitas kebutuhan masyarakat. Inggris telah menerapkan reformasi pelayanan publik melalui program Open Public Service sejak 2013, sedangkan di Indonesia, khususnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, reformasi birokrasi mengadopsi pelayanan publik kolaboratif melalui Jakarta Smart City dan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai inovasi *New Public Service* untuk layanan yang efektif, demokratis, dan terukur. Transformasi pelayanan publik di Jakarta, terutama pengelolaan pengaduan masyarakat, terjadi melalui aplikasi JAKI dengan sistem pengaduan satu pintu, memperpendek rentang kendali pelayanan, meningkatkan efektivitas, dan memberikan kepuasan masyarakat. Landasan teori mencakup efektivitas pelayanan, konsep *New Public Service* (NPS), dan konsep *Smart City* dengan integrasi teknologi informasi dan komunikasi. Rumusan masalah penelitian membahas evaluasi efektivitas penanganan pengaduan melalui aplikasi JAKI dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan metode kualitatif menggunakan kuisioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Data diperoleh dari pengguna JAKI di Jakarta dan sumber informasi dari Jakarta Smart City, jurnal, serta data sekunder lainnya. Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan publik di era digital.

ABSTRACT

In the 21st century, there has been a paradigm shift of Public Administration to public services in response to globalization and the complexity of people's needs. The UK has implemented public service reform through the Open Public Service program since 2013, while in Indonesia, especially the DKI Jakarta Provincial Government, bureaucratic reform adopts collaborative public services through Jakarta Smart City and the JAKI application as a *New Public Service* innovation for effective, democratic, and measurable services. The transformation of public services in Jakarta, especially the management of public complaints, occurs through the JAKI application with a one-stop complaint system, shortening the span of service control, increasing effectiveness, and providing community satisfaction. The theoretical foundation includes service effectiveness, the concept of *New Public Service* (NPS), and the concept of *Smart City* with the integration of information and communication technology. The formulation of the research problem discusses the evaluation of the effectiveness of handling complaints through the JAKI application and the factors that influence it with qualitative methods using questionnaires, documentation, and literature studies. Data was obtained from JAKI users in Jakarta and information sources from Jakarta Smart City, journals, and other secondary data. The results of the study are expected to provide insights for the improvement and development of public services in the digital era.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i3.927>

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma Administrasi publik pada abad 21 telah bergeser dari yang semula fokus kepada pengendalian birokrasi menjadi pelayanan publik (Taufik & Warsono, 2020). Globalisasi dan Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks membutuhkan kebijakan yang dapat mengakomodir dari pemerintah dengan pendekatan keaktifan serta peran serta masyarakat (Taufik & Warsono, 2020). Pelayanan Publik terdahulu berfokus pada struktur dan efisiensi organisasi, dengan komando dan kontrol dan didukung oleh etos sektor publik yang jelas (Alim & dkk, 2019). Pendekatan manajemen publik yang baru didasarkan pada prinsipal-agen dimana pejabat publik melayani dan merespon kebutuhan warga secara demokrasi dan akuntabel (Ardianto & Nuryakin, 2021). Negara Maju seperti Inggris memiliki reformasi pelayanan publik yang cukup baik. Sejak tahun 2013, negara Inggris melaksanakan open public service dimana pemerintah melakukan modernisasi layanan publik di berbagai area khususnya bidang Pendidikan, kesehatan, layanan lingkungan sehingga menunjukkan bagaimana pemerintah memberikan banyak kekuatan individu, membentuk layanan sesuai kebutuhan masyarakat yang adil dan dapat diakses oleh semua (Andhika, 2017).

Reformasi birokrasi di Indonesia ditandai dengan pelayanan publik yang lebih kolaboratif (Dharma, 2023). Penyelenggaraan urusan masyarakat di Pemprov DKI merupakan hal yang rutin menjadi barometer Nasional dan wilayah lain salah satunya lewat transformasi digital. Pemerintah provinsi DKI Jakarta menggagas pembentukan unit Jakarta Smart City dengan tujuan menciptakan kota yang berkelanjutan dengan memakai teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu program Jakarta Smart city yang diluncurkan yaitu menghadirkan super-app bernama JAKI (Jakarta Kini). Aplikasi JAKI merupakan salah satu bentuk inovasi new public service yang berisi fitur layanan dan informasi serta laporan status fasilitas umum dan layanan publik masyarakat. Aplikasi JAKI ini terdapat salah satu fitur yaitu Jaklapor yang merupakan kanal pengaduan warga untuk Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang harus ditindaklanjuti OPD terkait.

Proses Pengaduan Masyarakat lewat aplikasi JAKI dimulai dari pelaporan masyarakat lewat Jaklapor, memantau lewat Jakrespon, menunggu, koordinasi, disposisi, proses, tindak lanjut, validasi, selesai dan ditolak. Transformasi Pengaduan Masyarakat lewat aplikasi JAKI ini mengubah pelayanan pengaduan masyarakat yang pada awalnya dilakukan dengan tatap muka langsung atau lewat email dengan banyaknya birokrasi didalamnya menjadi system pengaduan satu pintu yang memperpendek rentang kendali pelayanan kepada masyarakat sehingga diharapkan pelayanan menjadi efektif.

Transformasi pelayanan publik di DKI Jakarta melalui aplikasi JAKI mencerminkan kebaruan ilmiah yang signifikan dalam administrasi publik. Perubahan paradigma dari fokus pada kontrol birokrasi menjadi pelayanan publik yang responsif dan akuntabel menandai kemajuan penting dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan masyarakat modern (Katon Mahendra & Pribadi, 2014). Aplikasi JAKI tidak hanya menyederhanakan proses pengaduan, tetapi juga mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga. Dengan mengadopsi sistem pengaduan satu pintu, JAKI memperpendek rentang kendali birokrasi yang sebelumnya rumit, sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi. Pendekatan ini juga mengedepankan partisipasi aktif masyarakat, memungkinkan mereka berperan dalam proses pengambilan keputusan dan membangun kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada literatur administrasi publik, menawarkan wawasan baru mengenai praktik terbaik dan inovasi yang dapat diadopsi oleh negara lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengevaluasi efektivitas layanan pengaduan masyarakat (JakLapor) melalui aplikasi JAKI dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut. Teknik pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 130 responden masyarakat di

Kota Jakarta yang menggunakan JakLapor pada tahun 2023, dengan tingkat feedback mencapai 100%. Kuesioner disusun menggunakan Google Document, yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban dari pilihan yang telah disediakan. Data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi, yang meliputi berbagai dokumen dan catatan dari informan, instansi pemerintah, serta penelusuran di website terkait. Metode ini bertujuan untuk memperkuat dan melengkapi data yang diperoleh dari kuesioner. Selain itu, studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif mengenai penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat. Literatur yang diteliti mencakup buku, jurnal, dan penelitian terdahulu, yang relevan dengan topik dan permasalahan penelitian. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam tentang efektivitas layanan JakLapor, serta menjamin keandalan dan validitas temuan yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Kebijakan

JAKI sebagai produk integrasi layanan pemerintah DKI Jakarta khususnya Jakarta Timur yang menekankan pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik telah diterapkan sejak tahun 2020. Sebagai upaya pelayanan masyarakat berbasis pemerintah digital, JAKI mempunyai beberapa fitur yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan setiap permasalahan yang dinilai mengganggu keamanan dan atau kenyamanan di lingkungan masyarakat. Salah satu fitur dalam aplikasi JAKI tersebut adalah JakLapor. Melalui fitur JakLapor masyarakat dapat melaporkan permasalahan-permasalahan yang terjadi di lingkungannya dengan sistem geotagging seperti kemacetan, kerusakan jalan, gangguan keamanan, penumpukan sampah, kebakaran, permasalahan saluran air dan lain-lain. Sebagaimana dijelaskan dalam Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 bahwa penyelesaian pengaduan masyarakat melalui fitur JakLapor yang diterima oleh aplikasi Citizen Relation Management (CRM) Pemerintah Jakarta baik di Tingkat Kecamatan, Kelurahan ataupun yang diteruskan ke sudin teknis terkait, memiliki batas waktu maksimal penanganan selama 3x24 Jam. Setiap penanganan pengaduan mempunyai batas waktu yang berbeda disesuaikan dengan

tingkat kesulitan permasalahan. Pemerintah mempunyai waktu maksimal 6 jam untuk memberikan respon terhadap laporan pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui fitur JakLapor. Acuan variabel waktu penanganan serta unit teknis penerima atau yang berwenang melakukan tindak lanjut atas laporan pengaduan dijelaskan secara rinci dalam Surat Keputusan tersebut. Adapun standar kebijakan umum dari fitur ini diatur dalam Rencana Pembangunan Daerah DKI Jakarta tahun 2023-2026.

Implementasi *New Public Service*

Dalam upaya mewujudkan akuntabilitas kinerja pemerintah terhadap pelayanan publik, pemerintah harus menerapkan nilai-nilai transparansi, efisiensi dan efektifitas dalam proses pelaksanaan dan pengambilan keputusan. Pemerintah DKI Jakarta telah menciptakan JAKI sebagai implementasi dari *New Public Service* dimana kebutuhan warga menjadi yang utama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Fitur JakLapor yang digunakan masyarakat Jakarta sebagai implementasi *New public Service* menekankan pada pengambilan keputusan yang responsive, inovatif dan fokus pada kebutuhan warga serta menggunakan teknologi yang meningkatkan transparansi dan efisiensi untuk perbaikan berkelanjutan. Denhardt (2007) mengungkapkan bahwa aparat sipil negara tidak boleh hanya menanggapi kebutuhan masyarakat tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antar masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya menciptakan akuntabilitas kinerja lembaga pemerintah terkait dana dan layanan publik. Melalui fitur JakLapor yang diintegrasikan dengan aplikasi CRM pemerintah DKI Jakarta telah membuktikan penerapan *New Public Service* dapat berjalan baik dengan prinsip-prinsip sebagaimana disampaikan Denhardt (2007) sebagai berikut:

a) Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customer*)

Konsep JakLapor yang diintegrasikan dengan Aplikasi CRM merupakan bentuk dari pelayanan prima dimana seluruh lapisan masyarakat dinilai mempunyai kekuatan yang sama dengan pemerintah yang berkolaborasi untuk mewujudkan *Good Governance*. Melalui partisipasi dari masyarakat, kita dapat mencapai tujuan demokrasi yaitu “mencapai peraturan

dan keputusan yang memenuhi kepentingan sebagian besar warga negara“ Thompson (1970, 184). Selain JakLapor, Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) juga menyediakan fitur lain untuk melengkapi kebutuhan masyarakat Jakarta seperti JakWarta yang menyajikan berita resmi terkait kegiatan yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan BUMD di sekitar Kawasan Jakarta, JakSurvei yang memungkinkan pengguna untuk dapat menilai kinerja pemerintahan serta membantu pemerintah dalam mengambil kebijakan, JakISPU yang dapat memantau kualitas udara di ibukota yang diintegrasikan ke dalam Layanan Lingkungan Real Time dan sensor udara JakSiaga yang menyediakan nomor kontak unit-unit darurat seperti TIM SAR, kepolisian, PMI dan lainnya.

b) Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)

Sebagai upaya dalam memahami dan memenuhi kebutuhan serta menyelesaikan permasalahan di lingkungan masyarakat yang meliputi pemeliharaan fasilitas umum, menjaga keamanan lingkungan, dan pencegahan banjir, JakLapor telah menjadi pemerintah dalam bentuk aplikasi yang siap membantu dan menangani keluhan-keluhan masyarakat Jakarta dalam waktu yang relative cepat. Sebagaimana terlampir dalam Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management bahwa setiap aduan yang dilaporkan oleh masyarakat melalui JakLapor akan masuk ke aplikasi CRM kelurahan terkait yang kemudian diteruskan ke unit/ sektor teknis yang menangani permasalahan tersebut yang selanjutnya ditindaklanjuti dalam batas maksimal waktu yang telah ditentukan dalam Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022. Misalnya pengaduan terkait jalan berlubang di Jalan Bina Marga Kelurahan Cipayang yang menyebabkan terjadinya kecelakaan. JakLapor sebagai fitur yang menyelesaikan permasalahan berbasis geotagging memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah tersebut hanya dengan foto dan deskripsi singkat terkait masalah serta keberadaan lokasi masalah tersebut. CRM banyak membantu pemerintah dalam mengelola, menganalisa, dan menggali

informasi dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat.

c) Kewarganegaraan Lebih Berharga Dari pada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)

Sebagai implementasi dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara, Pemerintah DKI Jakarta telah membuktikan adanya komitmen yang kuat dalam upaya memberikan kontribusi yang bermakna terhadap masyarakat. Hal ini merupakan salah satu bentuk dari akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik. Disamping itu Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui JakLapor telah membuktikan keberaniannya dalam mengambil resiko dan membuktikan kemampuannya dalam memanfaatkan peluang partisipasi masyarakat. Keterlambatan atas tindaklanjut yang dilakukan kelurahan/ unit/sektor teknis akan berdampak langsung pada pendapatan Pemerintah Daerah sampai pada level tertinggi. Kepentingan publik harus menjadi prioritas dalam pengambilan keputusan dan tindakan dari pada hanya mempertimbangkan keuntungan bisnis semata.

d) Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

Fitur Jaklapor yang terintegrasi dengan CRM merupakan bukti nyata bahwa Pemerintah DKI Jakarta telah menyadari keterkaitan antara suatu proses kegiatan dengan kegiatan lainnya. Dalam upaya membangun dan mengembangkan daerah supaya lebih maju, sangat penting bagi pemerintah untuk mendengar suara publik. Untuk itu pemerintah DKI Jakarta menciptakan JAKI sebagai one-stop-service dimana masyarakat dapat menemukan apa yang dibutuhkan dalam satu aplikasi. Fitur JakLapor menjadi fitur yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat yang mengasumsikan bahwa untuk melaporkan suatu kejadian yang dirasa mengganggu kenyamanan dan ketenteraman di lingkungan masyarakat dapat dilakukan dengan mudah tanpa tekanan dari pihak manapun.

e) Mengetahui Bahwa Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*)

Penggunaan Aplikasi JAKI dalam fitur JakLapor memainkan peran penting dalam membangun keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan digital.

Pengaplikasian fitur JakLapor sebagai alat pengaduan membawa angin segar bagi masyarakat Jakarta. Transparansi dalam proses penanganan pengaduan akan berdampak pada terwujudnya akuntabilitas dalam menjamin pengelolaan dana publik yang konsisten dengan aturan yang berlaku. Akuntabilitas juga berorientasi pada visi, misi dan manfaat yang dicapai organisasi sekaligus membangun kepercayaan masyarakat. Melalui JakLapor masyarakat dapat mengetahui dan memantau sudah sampai dimana proses tindak lanjut yang dilakukan oleh Pemerintah DKI Jakarta atas laporan pengaduan yang disampaikan. Untuk itu penting adanya prinsip pertanggungjawaban dari Pemerintah DKI Jakarta sebagai upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

f) Melayani Dari Pada Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)

Birokrasi pemerintahan harus benar-benar melayani masyarakat bukan mengarahkan apalagi memaksa masyarakat untuk mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah. Penerapan konsep ini dapat memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat. Tindak lanjut atas laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui fitur JakLapor dan diterima oleh aplikasi CRM pemerintah merupakan wujud nyata dari fungsi pemerintah sebagai pelayan Masyarakat. Dimana setiap laporan pengaduan akan dianalisis dan ditindaklanjuti tanpa terkecuali. Partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan masalah akan membantu terwujudnya tata Kelola pemerintahan yang baik khususnya dalam membangun daerah serta memelihara infrastruktur yang telah ada. Pemerintah dan masyarakat harus saling berkolaborasi sehingga menciptakan hubungan, keinginan dan perasaan yang sama dalam pencapaian tujuan yang diharapkan.

Efektivitas Pelayanan Fitur JakLapor Terhadap Pengaduan Masyarakat

Untuk memastikan efektifitas dari penggunaan fitur JakLapor dalam Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) kami melakukan survey terhadap 130 orang responden yang berasal dari seluruh kalangan masyarakat Jakarta. Adapun Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas warga Jakarta, sebanyak 71,2%, telah memahami, menggunakan, dan merasa puas dengan layanan JakLapor pada Aplikasi Jakarta Kini. Persentase ini mencerminkan efektivitas

layanan dalam menangani permasalahan di lingkungan masyarakat. Mayoritas responden mengetahui fungsi Aplikasi JAKI (69,8%), mampu menggunakan fitur JakLapor untuk melaporkan pengaduan (70,8%), dan menganggap penanganan pemerintah terhadap laporan pengaduan sesuai harapan (73,1%). Selain itu, banyak yang percaya bahwa adanya fitur JakLapor dapat mempercepat pelayanan dan penanganan masalah (71,5%), serta menganggap kualitas pelayanan pemerintah dalam menangani laporan pengaduan sudah baik (70,8%). Dapat disimpulkan bahwa penerimaan positif dan efektivitas Layanan JakLapor di masyarakat Jakarta.

Reward and Punishment

Dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan terdapat faktor-faktor yang sangat mempengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan yang diharapkan. Salah satu dari faktor-faktor yang mempengaruhi suksesnya fitur JakLapor sebagai layanan bagi masyarakat dalam bentuk pemerintahan digital adalah adanya sistem Reward dan Punishment. Hal ini untuk menjaga agar setiap keputusan dan tindakan yang diambil benar-benar dipertimbangkan dan sesuai dengan standar serta aturan yang berlaku. Penanganan CRM yang merupakan bagian dari perjanjian kinerja pimpinan wilayah dalam hal ini Walikota mewajibkan laporan CRM harus cepat ditangani. Penghargaan yang diberikan kepada UKPD tercepat dalam penanganan laporan pengaduan dan punishment atas keterlambatan penanganan laporan pengaduan yang ditindaklanjuti melebihi waktu yang diberikan berpengaruh terhadap penerimaan tunjangan bulanan aparatur sipil negara Pemerintah Kota Administrasi sampai pada level tertinggi wilayah dalam hal ini Walikota. Hal ini mencerminkan komitmen yang sangat kuat dari Pemerintah Kota Administrasi dalam prioritas penanganan kepentingan publik di wilayah.

Jumlah laporan di Tahun 2023 sebanyak 13.406 laporan pengaduan dengan kategori pelaporan yang meliputi masalah sampah, parkir liar, jalan, gangguan ketentraman dan ketertiban, gangguan dan kebisingan, fasilitas sosial/ fasilitas umum, pohon, jaringan Listrik, arus lalu lintas dan Kawasan dilarang merokok. Jumlah laporan pengaduan terbanyak terdapat pada kategori laporan pengaduan sampah, sedangkan yang paling sedikit adalah laporan terkait kawasan dilarang merokok. Kemudian

kita juga dapat melihat bahwa terdapat rating dalam penanganan jumlah laporan. Penanganan jumlah laporan terbanyak diraih oleh Kelurahan Klender. Ini membuktikan adanya bentuk apresiasi yang diberikan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur terhadap Kelurahan-kelurahan tercepat dalam merespon dan menangani laporan pengaduan.

PENUTUP

Layanan Jaklapor merupakan salah satu layanan digital yang disediakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memenuhi kebutuhan dan mengatasi masalah-masalah di lingkungan masyarakat. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya secara langsung kepada Pemerintah DKI Jakarta dengan sistem geotagging. Hasil penelitian menunjukkan layanan JakLapor sudah cukup efektif dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat Jakarta. Ini terbukti dari kinerja pemerintah yang semakin baik khususnya dari segi pelayanan pengaduan. Layanan ini cukup mudah digunakan namun masih terdapat beberapa bagian yang harus di upgrade seperti pengelolaan data privacy pelapor dan kemudahan dari sisi penggunaan layanan bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Hambatan-hambatan tersebut harus dapat segera diatasi oleh Pemerintah DKI Jakarta supaya layanan pengaduan ini dapat lebih dikenal oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Jakarta sehingga tercipta pelayanan yang lebih maksimal.

Pemerintah DKI Jakarta harus melakukan peningkatan terhadap kesiapan, evaluasi, dan perbaikan yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Disamping itu pemerintah juga perlu untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam artian antara masyarakat dan pemerintah dapat saling bekerjasama dalam upaya mengatasi ketidaknyamanan dan permasalahan di wilayah. Sehingga pemerintah bukan satu-satunya pihak yang bisa mengambil keputusan atas perlu atau tidaknya suatu tindakan cepat dalam menangani masalah di wilayah dan peran masyarakat tidak hanya sebatas penyelenggara kebijakan tapi juga turut andil dalam memberikan usulan-usulan yang membawa tata

kelola pemerintahan menjadi lebih ke depannya.

Pemerintah diharapkan dapat memperluas sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi JAKI untuk meningkatkan rating aplikasi JAKI yang masih rendah serta mengupdate Aplikasi JAKI khususnya pada fitur JakLapor terkait User Privacy untuk menjaga kerahasiaan pengguna layanan dalam pelaporan-pelaporan pengaduan yang dirasa harus mengamankan data pribadi pelapor dan User Friendly untuk memudahkan penggunaan teknologi bahkan kepada pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, S., & dkk. (2019). *New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City. Journal of Politics and Policy*, 2(mor 1).
- Andhika, L. R. (2017). Evolusi Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance Dan Open Government. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 87–102. <https://doi.org/10.22212/jekp.v8i2.867>
- Ardianto, Y., & Nuryakin, C. (2021). Public-Service Efficiency Based on Qlue in Jakarta Smart City Development. *Management and Economics Journal (MEC-J)*, 5(3), 231–246. <https://doi.org/10.18860/mec-j.v5i3.11820>
- Dharma, A. A. (2023). *New Public Service sebagai Paradigma Administrasi publik pengawasan obat Dan Makanan*, *Eruditio. Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 3(1), 29–37. <https://doi.org/10.54384/eruditio.v3i1.128>
- Katon Mahendra, G., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0003>

Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8182>