

PENERAPAN APLIKASI JAKLAPOR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK OLEH DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA

Deri Alpha Wiratama

NPP. 29.0594

Asdaf Provinsi DKI Jakarta

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: alwiratama@gmail.com

ABSTRACT

The background of this research is The implementation of public services has not been conducted well. The participation of society is necessary in order to fix the system. Purpose of this research is Government needs to open the access for society to raise the critics and suggestions through social report. The existence of suggestion box in the government office is no longer effective to guarantee society's satisfaction in using public services. Along with the development of information and communication technology, the Provincial Government of DKI Jakarta has issued the JAKLAPOR channel which is intended for the public to report various city problems and public services in DKI Jakarta. This study uses the theory of application of the e-government from Indrajit which consists of a success element of e-government which consists of 3 indicators. The research method used in this research is explorative descriptive with inductive approach. The data collection are occurred by direct observation, unstructured interview and documentation. The data analysis techniques in this research are data reduction, data display and conclusion drawing. Based on research conducted by researchers, it can be noted that the results is the application of the JAKLAPOR at the DKI Jakarta Provincial Communication, Information and Statistic Office has been going well. This can be seen from the stages of preparation, implementation until the end of the application of the JAKLAPOR in accordance with Governor Regulation Number 39 of 2019 concerning Handling of Public Complaints through the Citizen Relation Management Application. This success was supported by the support of higher officials and the occurrence of the COVID-19 pandemic. However, there are obstacles in the lack of outreach to the public, the identity of the reporter is not guaranteed, and the reports are not appropriate. In overcoming these obstacles, efforts have been made in the form of using social media for outreach, adding private features and providing provision to officers conclusion in accordance with the initial purpose of the JAKLAPOR application in DKI Jakarta Province as a means of geo-tagging based Jakarta public complaints has given various city problems in Jakarta as well. Help community to report problems encountered.

Keywords : Application, JAKLAPOR, Society Service

ABSTRAK

Latar Belakang dari penelitian ini Praktik penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang belum berjalan dengan baik memerlukan adanya keterlibatan masyarakat dalam proses pembenahannya dengan membuka akses bagi masyarakat dalam memberikan kritik dan saran melalui pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat konvensional melalui penyediaan kotak saran di kantor pemerintahan tidak lagi efektif dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. **Tujuan** penelitian ini adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan aplikasi JAKLAPOR yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk melaporkan berbagai permasalahan kota dan pelayanan masyarakat yang ada di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan teori penerapan e-government dari Indrajit yang terdiri dari elemen sukses e-government yang terdiri dari 3 indikator. Peneliti menggunakan **metode** eksploratif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, dapat dicatat bahwa **hasil** pelaksanaan kebijakan JAKLAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tahapan persiapan, pelaksanaan hingga akhir pelaksanaan kebijakan JAKLAPOR sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management. Keberhasilan ini didukung oleh adanya dukungan pejabat yang lebih tinggi dan terjadinya pandemi COVID-19. Namun, ada hambatan pada kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, belum terjaminnya identitas pelapor, dan adanya laporan yang tidak sesuai. Dalam mengatasi hambatan ini upaya yang telah dilakukan berupa menggunakan sosial media untuk sosialisasi, penambahan fitur private dan melakukan pembekalan kepada petugas **kesimpulan** sesuai dengan tujuan awal aplikasi JAKLAPOR ditetapkan, dalam pelaksanaannya di lapangan keberadaan aplikasi JAKLAPOR di Provinsi DKI Jakarta sebagai sarana pengaduan masyarakat Jakarta berbasis geo-tagging sudah memberi berbagai dampak positif bagi Provinsi DKI Jakarta seperti memudahkan pemerintah dalam menangani berbagai permasalahan kota yang ada di Jakarta juga membantu masyarakat untuk melaporkan permasalahan yang ditemui.

Kata Kunci : Penerapan, JAKLAPOR, Pelayanan Masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi baik secara global maupun nasional telah memengaruhi masyarakat dan sekelilingnya dalam banyak cara. pada kelompok masyarakat, teknologi telah membantu memperbaiki ekonomi (termasuk ekonomi global masa kini). Perkembangan teknologi terbaru telah memperkecil hambatan fisik terhadap komunikasi dan memungkinkan manusia untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global. teknologi berkembang pesat di berbagai bidang, salah satunya pemerintah. Pemerintah telah menyadari bahwa teknologi informasi bisa dimanfaatkan sebagai sarana layanan informasi bagi masyarakat guna mendukung penyelenggaraan program-program pemerintah. Teknologi juga dapat digunakan oleh masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam menyalurkan aspirasi, keluhan ataupun pengaduan kepada pemerintah. Dwiyanto berpendapat bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan. Pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin kesejahteraan masyarakat telah diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke-4. Berdasarkan amanat dari pembukaan UUD 1945, tugas sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat kepada masyarakat dilakukan oleh pemerintah. Hal ini diwujudkan dengan dikeluarkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat..

Konsep penyelenggaraan pelayanan masyarakat menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan masyarakat yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan masyarakat, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan masyarakat.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator dalam proses penyediaan layanan guna menjamin berjalannya proses sesuai dengan aturan sebenarnya. Tentunya dengan bertindak sebagai fasilitator akan menjadi dasar bagi organisasi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berangkat dari hal tersebut, kesuksesan pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan dan nantinya akan berimplikasi pada tingkat kepercayaan masyarakat atau *people trust* kepada pemerintah.

Usaha perbaikan pelayanan masyarakat terus dilakukan baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Posisi sebagai ibukota negara disadari oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk bisa menjadi contoh dalam perbaikan kualitas pelayanan masyarakat. Untuk mendukung hal ini diperlukan perbaikan dimulai dari sistem pelayanan hingga mengajak masyarakat untuk terlibat didalamnya. Dengan begitu masyarakat akan merasa turut serta berperan dalam perbaikan pelayanan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta. Disampaikan oleh Ketua Ombudsman Remasyarakat Indonesia, masyarakat dapat berpartisipasi dan ikut memberikan respon atas maladministrasi atau inefisiensi atas penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang terjadi.

Sebenarnya pelibatan masyarakat sudah diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu melalui kotak saran dan pengaduan yang ada di kantor-kantor instansi pemerintahan maupun melalui layanan SMS pengaduan, akan tetapi dalam pelaksanaannya belum dapat menunjukkan partisipasi masyarakat dalam proses pengaduan permasalahan. Kendala yang dihadapi seperti lamanya masalah tersampaikan kepada pemerintah, Hal ini akhirnya berimplikasi pada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang dianggap tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat.

Memenuhi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Town Hall Meeting Balaikota pada 27 September 2019. JAKI sendiri ditujukan sebagai super-apps yang berisi segala jenis informasi masyarakat dan pelayanan masyarakat. JAKI diproyeksikan menjadi city-super apps sekaligus one-stop service untuk warga yang hidup maupun beraktivitas di Jakarta.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan hasil laporan Survei Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta tahun 2021 sebanyak 73% warga Jakarta sudah memiliki sensibilitas yang baik terhadap masalah yang ada disekitarnya. Dari 73% masyarakat yang menyadari ada masalah 79% sudah melaporkan melalui kanal pengaduan yang tersedia.

Berdasarkan laporan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta diatas menunjukkan walaupun tingkat sensibilitas yang dimiliki warga Jakarta terhitung tinggi akan tetapi jumlah atau intensitas mereka melaporkannya melalui kanal pengaduan online masih terbilang rendah. Ini dilihat dari 82% warga hanya melaporkan 3 kali dalam rentang satu tahun.

Ada selisih yang jauh dengan warga yang melaporkan 3-5 kali dalam satu tahun yaitu hanya 14%. Sedangkan warga yang terkategori sering atau melaporkan lebih dari 5 kali hanya 4% saja.

Berangkat dari hal tersebut maka bisa dilihat bahwa mayoritas warga Jakarta belum mau melaporkan masalah yang mereka sadari kepada pemerintah. Kesadaran untuk melaporkan masalah merupakan persoalan yang menjadi sulit terciptanya pelayanan masyarakat yang bersumber dari pemerintah dalam rangka pemenuhan hak masyarakat dan pelaksanaan kewajiban pemerintah.

Hal ini menyebabkan tujuan awal dari dibuatnya aplikasi JakLapor ini yaitu untuk mengajak masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam mengatasi permasalahan lingkungan belum tercapai sepenuhnya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat mengacu pada penelitian sebelumnya. Yang dimana ada beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian terhadap penerapan e-government. Penelitian tersebut diantaranya adalah :

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
1	2	3	4	5
1.	Diko Bagus Anggoro, Mahasiswa Sarjana Ilmu Administrasi Rasi Universitas As Brawijaya (2017)	Penerapan E-Government melalui Qlue dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi kasus di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta dan Kelurahan Kelapa Dua)	-Pendekatan Deskriptif -Metode Kualitatif -Sumber Data: primer dan sekunder Teknik Pengumpulan Data: wawancara, observasi, dan dokumentasi	-Penerapan Qlue di DKI Jakarta belum berjalan dengan optimal karena masih terdapat beberapa kekurangan. -Sepertihalnya dalam dimensi organisasi masih terdapat kekurangan dari segi SDM pengelola dan dari segi anggaran, kemudian dalam dimensi interpretasi masih terdapat kendala dalam pelaksanaan teknis pelaporan masyarakat dan respon pemerintah, setelah itu pada dimensi aplikasi terdapat kendala pada proses sosialisasi yang bersifat insidentil dan tidak terjadwal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang membahas hampir sama atau sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka diperoleh beberapa persamaan dan perbedaan diantaranya:

a. Persamaan dengan skripsi Diko Bagus Anggoro, mahasiswa Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (2017) dan skripsi Muhammad Fadly Robby, mahasiswa Sarjana Sosiologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2017) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas mengenai Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui kanal pengaduan berbasis aplikasi atau appbase. Selain itu, persamaan lainnya adalah metode penelitian yang digunakannya sama yakni pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif induktif

yang teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang memiliki sumber data berupa data primer dan data sekunder.

b. Perbedaan dengan skripsi Diko Bagus Anggoro, mahasiswa Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (2017) dengan peneliti adalah Diko Bagus Anggoro berfokus kepada penyelenggaraan e-government dalam pelayanan pengaduan masyarakat, sedangkan peneliti memfokuskan pada penerapan aplikasi JAKLAPOR dalam pelayanan masyarakat terhadap pemerintah dan masyarakat. Selain itu, Diko Bagus Anggoro menggunakan teori Harvard School of Government dalam Indrajit tentang konsep digitalisasi sektor masyarakat yang terdiri dari tiga elemen sukses yaitu Support, Capacity dan Value. Sedangkan peneliti menggunakan teori Merilee S. Grindle yang dilihat dari Content of Policy (Isi Kebijakan) dan Context of Policy (Lingkungan Kebijakan).

c. Perbedaan dengan skripsi Muhammad Fadly Robby, mahasiswa Sarjana Sosiologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2017) adalah Muhammad Faly Robby melihat bagaimana aplikasi Qlue ini digunakan oleh masyarakat dalam proses partisipasi di lingkungannya sedangkan peneliti membahas bagaimana penerapan kebijakan JAKLAPOR. Selain itu Muhammad Fadly Robby menggunakan teori Konsep Tindakan Partisipasi Weber yang terdiri dari empat tindakan dasar, yaitu rasionalitas sarana-tujuan (instrumental), rasionalitas nilai, tindakan afektual, dan tindakan tradisional sedangkan peneliti menggunakan teori Harvard School of Government dalam Indrajit tentang konsep digitalisasi sektor masyarakat yang terdiri dari tiga elemen sukses yaitu Support, Capacity dan Value.

1.5. Tujuan

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan aplikasi JakLapor dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis elektronik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dan menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi JakLapor dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis elektronik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dan menganalisis dan mendeskripsikan strategi dalam mengatasi faktor penghambat dalam penerapan aplikasi JakLapor dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis elektronik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan teori digitalisasi masyarakat sektor masyarakat (Indrajit,2006) *support, capacity, value* dengan adanya teori maka akan ditopang oleh dasar hukum. Yaitu kajian terhadap Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management. Sebagai gambaran langkah teknis apa saja yang saya gunakan peneliti dilapangan untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditopang dengan alat analisis teori parsons at.al maka saya menetapkan desain penelitian. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif melalui pendekatan induktif. kualitatif deskriptif adalah suatu metode dimana peneliti langsung menanyakan langsung kepada narasumber yang terlibat. Pendekatan induktif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji topik penelitian tertentu dan bersifat khusus kemudian diperoleh pengetahuan yang lebih luas. Sehingga pengetahuan itu dapat berlaku pada lokus yang lebih besar.

Setelah desain penelitian ditetapkan maka saya akan mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang saya gunakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Setelah data dikumpulkan maka akan dilakukan analisis data. Teknik analisis data yang digunakan meliputi 3 tahapan utama nalisis kualitatif dari 3 tahapan. Yaitu data reduction, data display, conclusion

drawing verification. Data reduksi adalah memilih dan memilah data sesuai dengan dimensi teori pemberdayaan parsons at al, data display kegiatan menyajikan data yang telah direduksi kedalam gambar, tabel, dan lain-lain yang mudah dimengerti, yang terakhir conclusion drawing yaitu membuat kesimpulan sementara dari data yang sudah disajikan kemudian diverifikasi kepada narasumber kemudian diperoleh kesimpulan akhir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Aplikasi JAKLAPOR di Provinsi DKI Jakarta

Berikut analisis penerapan aplikasi JAKLAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta berdasarkan variabel yang mempengaruhi elemen sukses e-Government menurut Indrajit.

1.Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar benar menerapkan konsep e Government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip prinsip e Government. Tanpa adanya unsur “political will” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e Government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down”, maka jelas dukungan implementasi program e Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri) sebelum merambat ke level level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal hal sebagai berikut:

a.Disepakatinya kerangka e Government

Disepakatinya kerangka e Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci kunci sukses lain diperlakukan Masyarakat menjadi fokus tujuan atau sasaran dari penerapan aplikasi JAKLAPOR di Jakarta. Pemerintah berusaha mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam penanganan berbagai permasalahan yang ada di wilayah Jakarta.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pengembangan Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC) Bapak Rehern Yamagusta pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2022 bertempat di ruang rapat utama Jakarta Smart City yang menyatakan bahwa:

“Tujuan dasar awal pertama kali dibuat adalah bagaimana masyarakat lebih gampang berkomunikasi dengan pemerintah. Jauh dulu sebelum kita punya ini (JAKLAPOR) kita punya ROP publik untuk mengetahui masyarakat ngomong apasih di sosmed. Masyarakat hanya bisa mengeluh di media sosial, karena selama ini masyarakat belum tahu kemana mereka mesti ngasih aduan. JAKLAPOR tujuannya sama, mungkin dengan mengikuti perkembangan zaman. Dengan JAKLAPOR ini masyarakat jadi lebih mudah buat ngasih aduan atau laporan, jadi lebih mobile dan juga jadi lebih luas jangkauan peggunganya.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Kepala Subbagian Pelayanan dan Tata Kelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta Ibu Chicilia, yang menyatakan bahwa:

“Tujuan dari adanya kanal-kanal pengaduan seperti JAKLAPOR, QLUE dan sebagainya itu tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DKI Jakarta. Dengan dibuat kanal-kanal itu, menunjukkan bahwa pemerintah mau melibatkan masyarakat melalui kanal pengaduan untuk menjadikan Jakarta lebih baik. Contohnya seperti ketika masyarakat lapor lewat salah satu kanal ada jalan rusak akhirnya pemerintah jadi tahu maka akan ada kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah untuk menyelesaikan masalah tersebut. Jadi peran pemerintah ada dalam penyediaan

kanal tersebut dan peran masyarakat juga ada untuk melaporkan. Jadi gunanya kanal-kanal ini ya untuk Transparansi publik.”

Dilihat hasil wawancara diatas, diketahui kepentingan yang dipengaruhi dari penerapan aplikasi JAKLAPOR ini adalah masyarakat di Jakarta. Pemerintah sebagai bertindak sebagai fasilitator yang menyediakan sarana bagi masyarakat untuk dapat ikut berkolaborasi dalam mengatasi permasalahan yang ada serta untuk membangun Jakarta supaya semakin baik kedepannya. Dengan adanya JAKLAPOR masyarakat menjadi semakin mudah dalam memberikan laporan yang ada, tidak terbatas harus melalui kantor-kantor pemerintahan tapi bersifat mobile atau fleksibel, dimana mereka melihat permasalahan masyarakat bisa langsung melaporkan.

Lebih lanjut mengenai penerapan aplikasi JAKLAPOR ini adalah selain masyarakat sebagai sasaran aplikatif juga aparatur pemerintah itu sendiri. Hal ini sebagai bentuk usaha Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melaksanakan amanat dari Perpres 73 Tahun 2018 yaitu berupa penyediaan sebuah layanan pengaduan bagi masyarakat. Melalui JAKLAPOR pemerintah mewujudkan sebuah public control terhadap aparat yang ada di wilayah Provinsi DKI Jakarta

Diluar hal tersebut adanya JAKLAPOR juga dipengaruhi karena keinginan Pemprov DKI Jakarta untuk memiliki kanal sendiri yang tidak berafiliasi dengan pihak ketiga. Seperti yang sudah diketahui bahwa sebelum JAKLAPOR sudah ada QLUE yang berfungsi sebagai sarana pengaduan masyarakat. Tapi Gubernur Anies Baswedan berkeinginan agar Pemprov DKI Jakarta bisa memiliki sendiri sebuah kanal pengaduan resmi yang dikelola secara mandiri.

b. Dialokasikannya Sejumlah Sumber Daya

Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menetapkan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management bertujuan agar penanganan pengaduan yang sudah disampaikan oleh masyarakat Jakarta dapat ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan dan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat maupun bagi Jakarta secara luas.

Sejalan dengan pernyataan diatas, dalam wawancara dengan Kepala Satuan Pengembangan JSC, Bapak Rahern Yamagusta bahwa “Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah. Penilaian atau tanggapan tersebut bisa berupa pemberian rating atau respon setelah aduan atau laporan mereka telah selesai ditindaklanjuti oleh petugas dilapangan.”

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi JAKLAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

1. Faktor Pendukung

a. Dukungan Pejabat yang Lebih Tinggi Dukungan dari pejabat yang ada di Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini ditunjukkan dari adanya regulasi yang mengatur dengan jelas mengenai mekanisme dan standar dalam penanganan pengaduan masyarakat. Pemerintah mendukung dengan memperhatikan kualitas penanganan pengaduan yang masuk kemudian nantinya menjadi salah satu indikator kinerja dari SKPD/UKPD yang ada. Seperti yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019, menunjukkan bahwa pemerintah tidak ingin ada penanganan pengaduan yang bersifat asal-asalan atau tindak lanjut “abal-abal”.

Lebih lanjut khususnya Gubernur Provinsi DKI Jakarta Bapak Anies Baswedan rutin meminta laporan terkait laporan yang masuk melalui JAKLAPOR dari UP JSC. Ini menandakan Gubernur ingin mengetahui kondisi atau permasalahan yang ada di wilayah DKI Jakarta sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan penerapan aplikasi kedepannya.

b. Situasi Pandemi COVID-19

Adanya fenomena pandemi COVID-19 yang menyerang Indonesia dan Jakarta khususnya ikut menjadi salah satu faktor pendukung dalam berlangsungnya penerapan aplikasi JAKLAPOR di Jakarta. Seperti yang diketahui selama pandemi COVID-19 diterapkan penerapan aplikasi PSBB, selama masa PSBB ketat hingga PSBB transisi terdapat batasan-batasan dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh masyarakat di berbagai sektor.

Disinilah letak JAKLAPOR sebagai sarana pengaduan masyarakat untuk menampung laporan atau aduan masyarakat terkait dengan pelanggaran penerapan protokol kesehatan atau PSBB. Seperti yang dilihat pada Tabel 4.3 diatas selama masa pandemi JAKLAPOR semakin berkembang dibandingkan dengan kanal pengaduan lainnya.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat Mengenai JAKLAPOR

Kurangnya sosialisasi menjadi salah satu faktor penghambat terlaksananya penerapan aplikasi JAKLAPOR di DKI Jakarta. Hal ini disampaikan oleh Kepala Subbagian Pelayanan dan Tata Kelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta Ibu Chicilia kepada penulis:

“Untuk sosialisasi kita rutin melakukan ke SKPD/UKPD sekalian melakukan monitoring and evaluating (monev) akan tetapi untuk ke masyarakat kita belum bisa secara maksimal. Biasanya kita sosialisasi di tempat-tempat publik seperti Mall, tempat rekreasi dan sebagainya tapi karena COVID-19 jadi belum bisa terlaksana.”

b. Belum Terjaminnya Kerahasiaan Identitas Pelapor

Kerahasiaan identitas pelapor sangatlah penting karena akan mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan JAKLAPOR kembali untuk melaporkan permasalahan yang ditemuinya. Akan tetapi kerahasiaan ini masih menjadi salah satu faktor penghambat yang membuat masyarakat menjadi ragu untuk menggunakan JAKLAPOR. Disampaikan oleh Kepala Subbagian Pelayanan dan Tata Kelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta Ibu Chicilia kepada penulis bahwa :

“Salah satu permasalahannya di lapangan masih ada petugas yang menyampaikan ke terlapor terkait siapa yang melaporkan. Ini menyebabkan terjadinya intimidasi kepada pelapor. Misalkan laporan tentang pelanggaran jumlah pegawai yang masuk harusnya 25% tapi ternyata lebih, yang melaporkan salah satu karyawan disana. Petugas yang menangani laporan ini sampaikan ke penanggungjawab siapa yang melaporkan, akibatnya si pelapor ini malah ditekan karena melaporkan.”

Permasalahan ini sudah disadari oleh pemerintah melalui UP JSC yang terus melakukan pengembangan JAKLAPOR melalui fitur private sehingga petugas juga tidak bisa melihat identitas pelapor. Selain itu juga himbuan, pembekalan serta peringatan juga disampaikan kepada SKPD/UKPD terkait untuk nantinya ketika menangani sebuah laporan petugas di lapangan tidak membocorkan identitas pelapor.

c. Banyaknya Laporan yang Tidak Sesuai

Permasalahan terkait laporan yang bersifat salah lokasi, salah kategori hingga kurang jelas mempengaruhi petugas dalam penanganan. Perlu disadari bahwa JAKLAPOR ini adalah sebuah sarana pengaduan sehingga semuanya kembali ke pemerintah sebagai pihak yang bertugas menyelesaikannya. Pengecekan laporan masih dilakukan secara manual.

Menurut Bapak Muhammad Arief Biki Lurah Rawasari Jakarta Pusat dalam wawancara dengan penulis mengatakan bahwa: “Terkadang laporan yang kita terima status lokasinya ada di kelurahan kita, tapi ketika kita cek ke lokasi ternyata permasalahannya ada di Kelurahan sebelah.”

3.3 Upaya yang Dilakukan Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi JAKLAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

1. Melakukan Sosialisasi melalui Media Sosial

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah semakin maju mendukung Pemprov DKI Jakarta untuk bisa mengenalkan JAKLAPOR ke warga yang ada di Provinsi DKI Jakarta atau yang bekerja di DKI Jakarta. Sasaran utama dari sosialisasi melalui media sosial adalah warga Jakarta yang berusia 17-40 tahun karena mereka cenderung aktif di berbagai platform media sosial seperti Facebook, Twitter, maupun Instagram. Usaha ini juga bertujuan untuk meningkatkan kepekaan masyarakat akan kondisi lingkungannya.

2. Penambahan Fitur Private

Peningkatan aplikasi melalui adanya fitur private dilakukan oleh UP JSC selaku pengembang dan pengelola JAKLAPOR sebagai bentuk upaya menjaga kerahasiaan identitas pelapor seperti yang sudah dijamin dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik. Melalui fitur ini, pelapor dapat memilih untuk tidak memberitahukan identitasnya di laporan yang dia sampaikan sehingga baik orang lain atau petugas lapangan tidak dapat mengetahui identitas pelapor.

3. Melakukan Pembekalan Kepada Petugas

Biro Pemerintahan rutin melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepada SKPD/UKPD sebagai pelaksana penanganan pengaduan masyarakat. Hal ini dilakukan bertujuan agar SKPD/UKPD mengetahui secara jelas standar operasional penanganan berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan. Pembekalan juga dilakukan kepada petugas dilapangan terkait menjamin kerahasiaan identitas pelapor.

4. Membentuk Tim Khusus untuk Memeriksa Laporan yang Tidak Sesuai

Mengatasi laporan masuk yang tidak sesuai dengan keadaan di lapangan atau kurang jelas diperlukan adanya tim khusus baik dari kelurahan maupun SKPD/UKPD untuk dapat langsung mengecek ke lokasi yang tertera untuk kemudian dapat diketahui tindak lanjut selanjutnya apakah diserahkan ke Biro Pemerintahan atau dikembalikan kepada pelapor.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Perbedaan dengan skripsi Diko Bagus Anggoro, mahasiswa Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (2017) dengan peneliti adalah Diko Bagus Anggoro berfokus kepada penyelenggaraan e-government dalam pelayanan pengaduan masyarakat, sedangkan peneliti memfokuskan pada penerapan aplikasi JAKLAPOR dalam pelayanan masyarakat terhadap pemerintah dan masyarakat. Selain itu, Diko Bagus Anggoro menggunakan teori Harvard School of Government dalam Indrajit tentang konsep digitalisasi sektor masyarakat yang terdiri dari tiga elemen sukses yaitu Support, Capacity dan Value. Sedangkan peneliti menggunakan teori Merilee S. Grindle yang dilihat dari Content of Policy (Isi Kebijakan) dan Context of Policy (Lingkungan Kebijakan).

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Proses bagaimana aplikasi Qlue ini digunakan oleh masyarakat dalam proses partisipasi di lingkungannya sedangkan peneliti membahas bagaimana penerapan kebijakan JAKLAPOR. Selain itu Muhammad Fadly Robby menggunakan teori Konsep Tindakan Partisipasi Weber yang terdiri dari empat tindakan dasar, yaitu rasionalitas sarana-tujuan (instrumental), rasionalitas nilai, tindakan afektual, dan tindakan tradisional sedangkan peneliti menggunakan teori Harvard School of Government dalam Indrajit tentang konsep digitalisasi

IV. KESIMPULAN

Sesuai dengan tujuan awal aplikasi JAKLAPOR ditetapkan, dalam pelaksanaannya di lapangan keberadaan aplikasi JAKLAPOR di Provinsi DKI Jakarta sebagai sarana pengaduan masyarakat Jakarta berbasis geo-tagging sudah memberi berbagai dampak positif bagi Provinsi DKI Jakarta seperti memudahkan pemerintah dalam menangani berbagai permasalahan kota yang ada di Jakarta juga membantu masyarakat untuk melaporkan permasalahan yang ditemui.

Dalam penerapan aplikasi JAKLAPOR di lapangan terdapat faktor pendukung yaitu adanya dukungan dari pejabat yang lebih tinggi dan terjadinya situasi pandemi COVID-19. Kemudian terdapat juga faktor yang menghambat penerapan aplikasi JAKLAPOR antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai kebijakan JAKLAPOR, belum terjaminnya kerahasiaan identitas pelapor, dan banyaknya laporan yang tidak sesuai.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, UP Jakarta Smart City, Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta serta SKPD/UKPD terkait sudah melakukan upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi. Sejauh ini upaya yang telah dilakukan antara lain berupa melakukan sosialisasi melalui sosial media seperti Instagram, Facebook, dan Twitter resmi Pemprov DKI Jakarta, peningkatan sistem JAKLAPOR dengan menambahkan fitur private, melakukan monitoring, evaluasi serta pembekalan kepada SKPD/UKPD dan petugas,.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar Pemerintah Daerah dalam mensukseskan penerapan aplikasi JAKLAPOR berdasarkan faktor penghambat yang ditemui, penulis menyarankan beberapa hal yang mungkin dapat membantu, yaitu:

1. Sekiranya melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di Jakarta mengenai JAKLAPOR sebagai sarana pengaduan masyarakat melalui kelurahan secara offline maupun gadget secara online.
2. Sebaiknya menjamin adanya perlindungan pelapor melalui kerjasama dengan instansi/pihak yang berwenang serta menekankan kepada petugas mengenai kerahasiaan identitas pelapor.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

V .DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Penerapan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Ardial, 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwiyanto, 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Garna, Judistira K. 1999. *Pendekatan Penelitian: Pendekatan Kualitatif*. Bandung: Primaco Akademika
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Bagus Anggoro, Diko. 2017. *Implementasi E-Government melalui Qlue dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi kasus di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik*

DKI Jakarta dan Kelurahan Kelapa Dua). Malang: Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Robby, Muhammad Fadly. 2017. *Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan)*. Jakarta: Skripsi Fakultas Sosiologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

Buku Laporan Survei Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018

