

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN JAKARTA LAPOR (JAKLAPOR)
DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI DKI JAKARTA**

Dimas Suta Wijaya
NPP. 30.0495

Asdaf Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email : dimassutawijaya14@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Ely Sukmana, S.H, M.H

ABSTRACT

Problem/Backgroud (GAP): JakLapor is a digital-based complaint service for the people of Jakarta. The JakLapor service is used as a means of public complaints to provide easy access for the public to convey their aspirations and problems to the government. **Purpose:** The purpose of this study is to describe the effectiveness, describe the supporting and inhibiting factors, and describe the efforts made by the DKI Jakarta Provincial Office of Communication, Information and Statistics for the Jakarta Report service in the DKI Jakarta Province. **Method:** The author uses the theory of policy effectiveness from Riant Nugroho (2012) which consists of 5 (five) precise dimensions, namely the right policy, the right implementation, the right target, the right environment, and the right process. The method used by the author is an exploratory qualitative method with an inductive approach. **Results:** The results of research conducted at the DKI Jakarta Provincial Office of Communication, Informatics and Statistics show that the JakLapor service has been quite effective as a means of complaint for the people of Jakarta. **Conclusion:** It can be concluded that the JakLapor service in its implementation in the field has been running properly as a means of public complaints. This is evidenced by the support from the central and local governments as well as the development of information technology which makes this service easy to use. However, there are several obstacles that make this service not optimal, namely the lack of socialization, slow incoming reports, and many reports that are not appropriate. Efforts made by the DKI Jakarta Provincial Office of Communication, Informatics and Statistics in solving these problems are by conducting outreach, carrying out network repairs, and providing training to officers. Based on the results of this analysis, the authors can suggest to the DKI Jakarta Provincial Statistics and Informatics Communications Office to routinely carry out outreach, improve the quality of systems and networks, ensure security of the reporter's identity, and conduct routine education and training for officers.

Keywords: JakLapor, Community Complaint Service, Policy Effectiveness

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): JakLapor merupakan layanan pengaduan masyarakat kota Jakarta yang berbasis digital. Layanan JakLapor digunakan sebagai sarana pengaduan masyarakat untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan permasalahan kepada pemerintah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan efektivitas, mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat, dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terhadap layanan Jakarta Lapor di Provinsi DKI Jakarta. **Metode:** Penulis menggunakan teori efektivitas kebijakan dari Riant Nugroho (2012) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi tepat yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. Metode yang penulis gunakan adalah metode kualitatif eksploratif dengan pendekatan induktif. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa layanan JakLapor sudah cukup efektif digunakan sebagai sarana pengaduan masyarakat kota Jakarta. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwa layanan JakLapor dalam pelaksanaannya di lapangan sudah berjalan sesuai sebagai sarana pengaduan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya dukungan dari pemerintah pusat dan daerah serta perkembangan teknologi informasi yang membuat layanan ini mudah untuk digunakan. Namun terdapat beberapa penghambat yang membuat layanan ini masih belum maksimal yaitu kurangnya sosialisasi, lambatnya laporan masuk, dan banyak laporan yang tidak sesuai. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dalam menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu dengan melakukan sosialisasi, melakukan perbaikan jaringan, dan melakukan pembekalan kepada petugas. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka penulis dapat menyarankan kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta agar rutin untuk melakukan sosialisasi, meningkatkan kualitas pada sistem dan jaringan, memastikan keamanan pada identitas pelapor, dan melakukan pendidikan dan pelatihan rutin kepada petugas.

Kata Kunci : JakLapor, Layanan Pengaduan Masyarakat, Efektivitas Kebijakan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan cara bernegara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara sebagaimana diatur dalam amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan diimplementasi dengan dibuatnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan konsep pelayanan publik yaitu pemerintah bertindak sebagai fasilitator dalam penyedia layanan untuk memastikan proses berlangsung tepat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah adalah kegiatan pengaduan masyarakat yang dalam hal ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan dengan mendirikan sebuah layanan bernama Jakarta Lapor yang tujuannya untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ditemui dengan menggunakan *smartphone* yang dimiliki. Hadirnya kanal pengaduan JakLapor ini diharapkan dapat membantu Pemerintah

Provinsi DKI Jakarta dalam penyelenggaraan pemerintahan dan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan bagi masyarakat, hadirnya kanal pengaduan JakLapor ini diharapkan dapat membantu dan memberikan kemudahan untuk melaporkan permasalahan yang ditemui tanpa harus repot-repot untuk datang langsung ke kantor pemerintahan untuk melaporkan permasalahan dan mendapatkan respon yang cepat dari pemerintah. Selain itu, dengan adanya kanal JakLapor ini masyarakat dapat memantau sudah sejauh mana laporan yang disampaikan sudah ditindak lanjut oleh pemerintah yang menangani dengan menggunakan *smartphone* yang dimiliki. Masyarakat juga dapat memberikan komentar dan penilaian terhadap hasil dan kinerja dari tindak lanjut yang sudah diberikan oleh pemerintah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas kebijakan Jakarta Lapor di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Dalam penerapannya, layanan ini dianggap masih belum optimal dilihat dari ditemukannya banyak respon dan komentar negatif yang diberikan oleh masyarakat. Hal ini tentunya mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Permasalahan lainnya banyak masyarakat yang belum memahami dari tiap kategori permasalahan yang ada pada layanan ini, sehingga banyak ditemukan permasalahan yang bukan menjadi kewenangan dari pemerintah. Hal tersebut mengakibatkan laporan yang dibuat oleh masyarakat tidak terselesaikan sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan. Dengan berbagai permasalahan tersebut, Pejabat (PJ) Gubernur DKI Jakarta Heru Budi Hartono membuka kembali layanan pengaduan di Pendopo Gubernur DKI Jakarta yang sebelumnya telah ditiadakan oleh Gubernur Anies Rasyid Baswedan. Tujuan dibukanya kembali layanan pengaduan di Pendopo Gubernur ialah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat langsung menyampaikan permasalahannya kepada Gubernur.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks efektivitas dan pelayanan publik berbasis digital. Penelitian pertama oleh Dika Bagus Anggoro (2017) mengenai Implementasi *E-Government* melalui *Qlue* dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi kasus di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta dan Kelurahan Kelapa Dua). Dimana penelitiannya menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menunjukkan hasil Implementasi *Qlue* di DKI Jakarta belum berjalan dengan optimal karena masih terdapat beberapa kekurangan. Seperti halnya 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 insidental dan tidak terjadwal. Penelitian kedua oleh Santy, dkk (2014) mengenai Efektivitas Website Sebagai Media *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Penelitian dengan metode kualitatif deskriptif ini menunjukkan hasil temuan bahwa website pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (*e-service*) seperti men-download blangko, formulir, dll. Penelitian ketiga oleh Wisnu Hardono (2015) mengenai Analisis Kualitas dan Efektivitas *E-Government* Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. Penelitian dengan metode kualitatif deskriptif meneliti tentang konten dan layanan pemerintah berbasis *e-government* berbentuk website. Dari sisi website pemerintahan sudah memberikan jenis pelayanan yang bervariasi, namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan *online* tersebut masih sangat minim. Pengguna fasilitas online lebih didominasi oleh pihak stakeholder.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan pada penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang penulis lakukan yaitu efektivitas Kebijakan Jakarta Laporan di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif eksploratif dengan pendekatan induktif. Selain itu indikator/pengukuran yang penulis gunakan yakni menggunakan pendapat Riant Nugroho (2012) mengenai teori pengukuran efektivitas kebijakan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran efektivitas, mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat, dan mendeskripsikan strategi upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terhadap kebijakan Jakarta Laporan di Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian dari pendapat Given (2008), yakni kualitatif eksploratif dengan pendekatan induktif. Sumber data yang penulis gunakan

bersumber pada data primer dan data sekunder. Adapun informan penelitian terdiri atas Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, Manajer Pengembangan dan Analisa Produk Unit Pengelola Jakarta Smart City, Kepala Subbagian Pelayanan dan Tata Kelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, Operator Layanan Pengaduan Unit Pengelola Jakarta Smart City, Lurah dan Kepala SKPD, dan Masyarakat Kota Jakarta. Informan tersebut menggunakan teknik informan Sugiyono (2009:300) yakni *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*. Data-data tersebut kemudian dikumpulkan dengan menggunakan teknik triangulasi pengumpulan data Sugiyono (2015) yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun analisisnya menggunakan pendapat Riant Nugroho (2012) mengenai teori efektivitas kebijakan. Untuk menganalisis teori tersebut penulis menggunakan teknik analisis data oleh Huberman dan Miles (1992) yakni reduksi data, penyajian data, serta verifikasi data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan analisis efektivitas kebijakan Jakarta Lapor di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan pengukuran/indikator dari pendapat Riant Nugroho mengenai efektivitas kebijakan. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut :

3.1 Tepat Kebijakan

a. Output Kebijakan Jakarta Lapor

Pada dasarnya suatu kebijakan disusun dari diangkatnya suatu permasalahan atau isu yang kemudian dibuat sebuah kebijakan untuk mengatasi permasalahan atau isu tersebut untuk menciptakan situasi pemerintahan yang kondusif. Pada kaitannya dengan penelitian ini kebijakan JakLapor dibuat untuk mengatur pelaksanaan sarana pengaduan masyarakat berbasis digital untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Hasil penelitian dengan indikator ini menunjukkan bahwa benar layanan JakLapor memberikan kemudahan kepada seluruh *stakeholder* yang terlibat dan memberikan *output* yang membawa perubahan terhadap segala permasalahan yang ada di Kota Jakarta sehingga layanan JakLapor ini sangatlah cocok untuk terus digunakan dan dikembangkan menjadi sarana pengaduan masyarakat.

b. Pengaruh Kebijakan JakLapor terhadap permasalahan

Suatu kebijakan yang akan diterapkan memiliki pengaruh penting yang akan berpengaruh pada proses pelaksanaan suatu kebijakan. Pada kaitannya dengan penelitian ini penulis melakukan observasi dan wawancara mengenai pengaruh dari kebijakan JakLapor terhadap permasalahan

yang ada di Kota Jakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan JakLapor ini berpengaruh terhadap segala bentuk permasalahan yang ada di Kota Jakarta, dengan adanya JakLapor segala bentuk permasalahan yang menjadi pekerjaan rumah bagi Pemprov DKI Jakarta dapat dituntaskan dan segala problematika kota Jakarta perlahan dapat teratasi. Selain itu, kehadiran JakLapor sebagai sarana pengaduan masyarakat memberikan manfaat bagi penyelenggaraan kegiatan masyarakat dan kolaborasi antara masyarakat dengan pemerintah

c. Karakter Kebijakan Jakarta Lapor

Karakter kebijakan Jakarta Lapor disesuaikan dengan karakteristik dari kepala daerah yang memimpin dan melaksanakan kebijakan ini. Dalam hal Pejabat Gubernur DKI Jakarta Heru Budi Hartono mendukung adanya layanan ini dan rutin dalam melakukan monitoring terhadap laporan yang diterima dari masyarakat. Selain itu pengawasan dan tindak lanjut laporan aduan masyarakat juga dilakukan oleh Biro Pemerintahan untuk memastikan segala laporan dan aduan masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik dan tepat sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3.2 Tepat Pelaksanaan

a. Pelaksana kebijakan Jakarta Lapor

Sebuah kebijakan yang akan dilaksanakan tentu memiliki pelaksana yang bertugas untuk menjalankan atau melaksanakan kebijakan tersebut sehingga dapat berjalan sesuai dengan tujuan awalnya. Pelaksana dari kebijakan ini adalah Kelurahan, SKPD/UKPD yang menjadi lokasi aduan/laporan yang masuk. Nantinya laporan yang sudah ditangani akan diperiksa oleh Bagian Pengaduan Biro Pemerintahan untuk memastikan kebenaran dari penanganan tersebut untuk kemudian direkap dan disampaikan kepada Inspektorat untuk dievaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana kebijakan ini sudah diatur dan disesuaikan dengan masing-masing tugas dan fungsinya sehingga dapat dipastikan kebijakan ini berjalan dengan baik dan sesuai.

b. Sumber daya yang terlibat

Berjalannya suatu kebijakan dengan baik ditentukan oleh adanya keterkaitan antara semua unsur untuk mendukung implementasi kebijakan tersebut, salah satunya adalah sumber daya yang terlibat didalamnya. Dalam penelitian sumber daya digolongkan menjadi sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana. Sumber daya sarana dan prasarana yang utama ialah layanan JakLapor dan alat penunjang penanganan, sedangkan untuk sumber daya manusia ialah petugas PPSU yang bertugas untuk menangani laporan aduan. Hasilnya menunjukkan

bahwa kedua sumber daya yang terlibat tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan, namun masih memiliki kekurangan yang harus segera dibenahi sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal.

3.3 Tepat Target

a. Sasaran target

Sasaran target merupakan unsur penting demi tercapainya tujuan, target yang jelas dan tepat akan memudahkan dalam pencapaian tujuan. Target dari kebijakan JakLapor itu sendiri ialah masyarakat, Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik mengharapkan masyarakat dapat membantu untuk melaporkan segala bentuk permasalahan yang mereka temui. Sehingga segala permasalahan yang ada di Kota Jakarta dapat diselesaikan dengan baik agar terciptanya lingkungan kehidupan yang kondusif. Hasilnya menunjukkan bahwa peran atau keterlibatan masyarakat dalam layanan ini telah membantu Pemprov DKI Jakarta dalam mengatasi segala bentuk permasalahan yang ada di kota Jakarta.

b. Intervensi Kebijakan

Intervensi yang diberikan mempengaruhi bagaimana kualitas layanan yang akan diterima oleh masyarakat sebagai bagian dari pengguna kebijakan ini. Pemerintah mempunyai hak untuk memberikan atau tidak memberikan intervensi sama sekali kepada masyarakat baik sebagai pelapor ataupun yang dilaporkan. Intervensi yang diberikan oleh pemerintah terhadap yang dilaporkan adalah tidak melakukan tindak lanjut dari laporan yang dibuat karena pada dasarnya segala yang dilaporkan tidak bisa sepenuhnya untuk ditindak lanjuti karena terdapat privasi dan kenyamanan yang dilaporkan yang harus dijaga juga oleh pemerintah.

c. Kurun waktu pencapaian

Kurun waktu pencapaian berupa banyak waktu yang dibutuhkan dalam memberikan layanan, atau banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan besar dari layanan tersebut. Dalam hal ini kurun waktu yang diberikan oleh pemerintah untuk tindak lanjut laporan aduan masyarakat ialah 6 jam setelah laporan tersebut diterima oleh pemerintah. SKPD/UKPD yang menangani laporan aduan tersebut harus memaksimalkan penyelesaian dengan waktu yang sudah ditentukan. Apabila penanganan tersebut dianggap sulit untuk diselesaikan dengan waktu yang ditentukan maka akan diberikan perpanjangan waktu, namun Biro Pemerintahan akan meninjau ulang apakah laporan tersebut memang sulit sehingga memerlukan waktu yang lama atau tidak. Kurun waktu tersebut menghasilkan kepuasan bagi masyarakat bahwa pemerintah cepat dan tanggap terhadap apa yang masyarakat sampaikan.

3.4 Tepat Lingkungan

a. Penentuan lingkungan kebijakan

Lingkungan kebijakan Jakarta Laporan berada di bawah pengawasan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta. Lingkungan kebijakan JakLapor melibatkan *stakeholder* baik dari SKPD/UKPD sebagai fasilitator serta masyarakat sebagai pengguna kebijakan. Kebijakan JakLapor tidak hanya dapat digunakan oleh masyarakat Kota Jakarta saja melainkan masyarakat luar kota Jakarta yang melakukan segala bentuk aktivitas di Kota Jakarta selama mempunyai atau memiliki layanan JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

b. Persepsi publik terhadap kebijakan Jakarta Laporan

Persepsi atau pandangan publik terhadap kebijakan JakLapor memiliki pengaruh yang besar dan penting dalam menentukan efektivitas kebijakan JakLapor itu sendiri, karena pada hakikatnya kebijakan JakLapor dibuat untuk dipergunakan oleh publik sebagai wadah penghubung antara masyarakat dengan pemerintah sehingga persepsi publik sangatlah memiliki pengaruh bagaimana kualitas dari kebijakan tersebut. Dalam hal ini persepsi publik terhadap kebijakan ini adalah pengetahuan publik dari adanya kebijakan ini serta hasil kinerja dari pemerintah dalam menindaklanjuti laporan aduan masyarakat.

c. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat

Pelaksanaan suatu kebijakan dipengaruhi oleh kekuasaan kepentingan dan strategi aktor yang terlibat didalamnya. Pengaruh tersebut berupa kekuasaan dari pemangku kekuasaan, kepentingan yang diperoleh pada pelaksanaan kebijakan dan strategi yang dilakukan dalam pelaksanaan. Jakarta Laporan adalah kebijakan penanganan pengaduan masyarakat, dimana telah ada aktor-aktor penyelenggara yang memiliki kewenangan sesuai dengan bidang yang telah ditentukan, dan setiap aktor tersebut bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya. Hasilnya menunjukkan bahwa kebijakan ini berjalan dengan baik dimana kekuasaan kepentingan dan strategi dari Pejabat Gubernur DKI Jakarta sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang dalam hal ini menginginkan adanya pelayanan yang cepat dan tanggap serta akses kemudahan dari pemerintah.

3.5 Tepat Proses

a. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan petugas

Cara untuk mengetahui proses kebijakan dengan baik adalah dengan membekali sumber daya manusia sebagai aset terpenting dalam sebuah organisasi dengan keterampilan, dan wawasan

yang dibutuhkan seiring dengan perkembangan zaman. Dalam hal ini pembekalan yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta terhadap petugas sudah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Hasilnya menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan petugas dalam pelaksanaannya masih belum dapat terlaksana dengan baik, alasannya karena penyedia layanan Jakarta Kini yaitu UP. Jakarta Smart City dianggap masih mampu untuk mengcover layanan Jakarta Laporan ini sehingga petugas dilapangan hanya mengikuti komando dari UP. Jakarta Smart City untuk melakukan penanganan bukan dengan inovasi dari masing-masing petugas dilapangan.

b. Pemanfaatan sarana dan prasarana

Sarana utama dari kebijakan JakLapor ini adalah jaringan pada layanan JakLapor itu sendiri, sarana tersebut merupakan bagian paling pertama dari pelaksanaan kebijakan ini. Sarana tersebut sudah dimanfaatkan dengan baik oleh *stakeholders* dan masyarakat yang menggunakannya, namun masih memiliki berbagai permasalahan dan kendala. Kendala tersebut selalu dilakukan perbaikan sehingga kebijakan ini dapat berjalan dengan baik. Selain itu sarana penunjang lainnya berupa alat untuk menindaklanjuti laporan aduan sudah dimanfaatkan sesuai dengan masing-masing fungsinya. Salah satu contohnya mobil *pick up* yang sudah dimanfaatkan sebagai alat untuk menindaklanjuti laporan aduan terkait sampah dan pohon tumbang.

3.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Kebijakan Jakarta Laporan

Pelaksanaan kebijakan Jakarta Laporan di Provinsi DKI Jakarta memiliki berbagai faktor pendukung maupun penghambat dalam terlaksananya kebijakan ini. Berikut ini yang menjadi faktor pendukung dan penghambat efektivitas kebijakan Jakarta laporan :

a. Faktor pendukung

1. Dukungan Pejabat Pusat dan Daerah

Dukungan dari pejabat pemerintah pusat terhadap kebijakan JakLapor berupa memberikan jaminan kepada pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk pengembangan pada layanan JakLapor ini sehingga layanan ini nantinya sebagai contoh bagi daerah lain. Sementara untuk dukungan dari pejabat pemerintah Provinsi DKI Jakarta ditunjukkan dengan dikeluarkannya kebijakan yang mengatur mekanisme dan standar penanganan pengaduan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemprov DKI Jakarta tidak menginginkan adanya penanganan yang sifatnya asal-asalan dan tindak lanjut yang abal-abal.

2. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang secara global menjadi salah satu indikator dalam mendukung pelaksanaan kebijakan JakLapor ini. Perkembangan

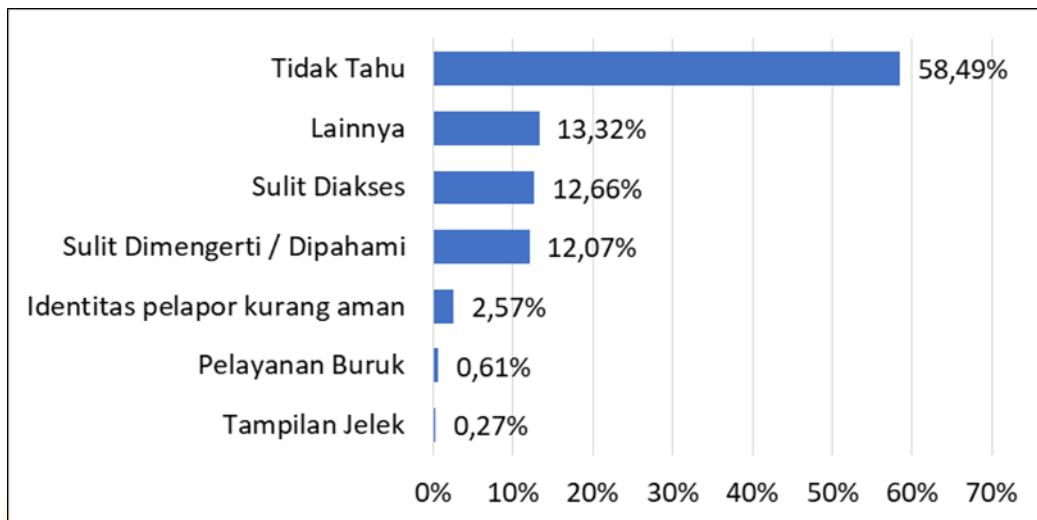
tersebut dimanfaatkan oleh pemerintah untuk memberikan inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini JakLapor dapat dijadikan sebagai wadah penghubung bagi masyarakat kepada pemerintah dalam memberikan aspirasi dan keluhannya.

b. Faktor penghambat

1. Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Tabel 1

Alasan Masyarakat Tidak Melapor



Sumber : Diskominfotik, 2023

Dilihat dari data diatas, ketidaktahuan masyarakat pada layanan Jakarta Lapor menjadi alasan masyarakat tidak melaporkan permasalahan yang ditemuinya. Hal tersebut karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sendiri telah menyadari hal ini disebabkan karena situasi yang belum memungkinkan adanya sosialisasi secara massif.

2. Laporan yang Masuk ke Akun CRM Lurah Lambat Masuk

Lambatnya laporan yang masuk ke dalam akun CRM lurah menjadi salah satu kendala yang menghambat terselesainya laporan. Seringkali laporan yang masuk terlambat diterima oleh pihak kelurahan, hal ini bisa diakibatkan karena kondisi jaringan internet ataupun karena perangkat yang digunakan tidak mendukung untuk laporan diterima dengan cepat.

3. Banyaknya Laporan yang Tidak Sesuai

Kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan kebijakan Jakarta Lapor ini adalah terkait dengan laporan salah titik lokasi, salah kategori hingga informasi yang diberikan kurang jelas. Hal tersebut mempengaruhi petugas dalam penanganan laporan yang masuk sehingga waktu penanganan menjadi semakin lama.

3.7 Upaya Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

Dalam mengatasi faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kebijakan Jakarta Lapor, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta melakukan upaya sebagai berikut :

a. Melakukan Sosialisasi melalui Media yang Tersedia

Sosialisasi yang dilakukan yaitu melalui media sosial yang sasaran utamanya adalah warga Jakarta yang berusia produktif pada rentang usia 17-50 tahun karena dianggap masih aktif dalam melakukan aktivitas dan menggunakan platform media lainnya yang tersedia di Kota Jakarta seperti Videotron maupun transportasi umum. Usaha ini sebagai bagian dari peningkatan kepekaan masyarakat terhadap kondisi lingkungannya.

b. Melakukan Perbaikan Instalasi Jaringan Perangkat

Perbaikan instalasi jaringan perangkat terus dilakukan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City selaku pengelola jaringan pengaduan masyarakat di Pemprov DKI Jakarta yang berbasis digital. Selain itu UP. JSC juga terus melakukan kajian untuk perbaikan sehingga layanan ini dapat menjadi maksimal dan dapat digunakan dengan baik oleh Pemerintah dan masyarakat.

c. Melakukan Pembekalan Kepada Petugas

Biro Pemerintahan secara rutin melakukan pembekalan kepada seluruh aktor yang terlibat. Salah satunya dengan melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepada SKPD/UKPD sebagai pelaksana penanganan pengaduan masyarakat. Kegiatan tersebut dilakukan bertujuan agar SKPD/UKPD mendapatkan pemahaman yang jelas terkait standar operasional penanganan berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan

d. Membentuk Tim Khusus untuk Memeriksa Laporan yang Tidak Sesuai

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membentuk tim khusus yang bertugas mengatasi laporan masuk yang tidak sesuai dengan keadaan di lapangan. Tim khusus ini terdiri dari petugas dari setiap SKPD/UKPD yang tugasnya untuk dapat langsung mengecek ke lokasi yang tertera untuk kemudian dapat diketahui tindaklanjut selanjutnya apakah diserahkan ke Biro Pemerintahan atau dikembalikan kepada pelapor.

3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan Jakarta Lapor (JakLapor) yang dikelola oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City telah memberikan berbagai dampak positif dalam pelayanan publik sebagai wujud *Smart City* baik kepada pemerintah maupun masyarakat. Pelayanan publik melalui layanan JakLapor sudah cukup baik dalam penerapannya sebagai sarana pengaduan masyarakat seperti halnya

penelitian Rizqy Naufal Fauzandika (2021), hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang meningkat dibandingkan sebelum adanya layanan JakLapor. Masyarakat merasa puas dengan adanya layanan ini karena memberikan kemudahan akses tanpa perlu repot untuk datang ke kantor pemerintahan untuk melaporkan permasalahan. Penulis menemukan temuan penting yakni turut aktifnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menjalankan pelayanan ini dengan juga banyaknya pelayanan yang berbasis elektronik yang sudah diterapkan di Provinsi DKI Jakarta oleh OPD-OPD terkait lainnya. Hal tersebut tentunya mendukung layanan JakLapor agar berjalan secara optimal dan menjadi layanan yang efektif untuk diterapkan.

Namun layanan ini juga memiliki kendala yang membuat layanan JakLapor belum berjalan secara optimal, dengan kendala yang terjadi pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah berupaya melakukan berbagai perbaikan untuk memastikan layanan ini dapat menjadi layanan utama bagi masyarakat kota Jakarta. Sejalan dengan upaya yang telah dilakukan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga membuka kembali pengaduan langsung di Pendopo Gubernur dengan tujuan untuk lebih memaksimalkan layanan pengaduan publik.

Adanya layanan Jakarta Lapor diharapkan secara jangka panjang dapat memperkuat berjalannya konsep Smart City yakni kota berbasis penerapan teknologi sehingga apapun kegiatan masyarakat dapat terbantu dengan era yang telah maju dan berkembangnya teknologi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan-temuan pada penelitian di lapangan serta analisis data yang ada dalam pembahasan, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Layanan JakLapor sudah sesuai sebagai sarana pengaduan masyarakat berbasis lokasi (*geo-tagging*). Layanan ini memberikan berbagai dampak positif dan efektif untuk digunakan baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah seperti memberikan kemudahan kepada pemerintah dalam menangani dan mengatasi berbagai permasalahan yang ada di Kota Jakarta dan juga membantu masyarakat dalam memberikan laporan permasalahan. Layanan JakLapor juga menjadi sarana pengaduan yang efektif karena masyarakat tidak perlu repot untuk datang langsung ke kantor pemerintahan serta laporan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat karena sanksi yang diberikan apabila laporan tidak diselesaikan.

Dalam pelaksanaan layanan JakLapor di lapangan ditemukan faktor pendukung yaitu dukungan dari pejabat ditingkat pusat maupun provinsi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai akses utama pada layanan ini yang memberikan kemudahan kepada masyarakat. Kemudian ditemukan pula faktor penghambat atau kendala dalam pelaksanaan

kebijakan JakLapor ini yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, lambatnya laporan yang masuk ke akun CRM murah, dan banyaknya laporan yang tidak sesuai.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Biro Pemerintahan, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, dan Unit Pengelola Jakarta Smart City sudah melakukan upaya dalam mengatasi hambatan dan kendala yang terjadi antara lain berupa melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta berupa Instagram, Facebook, dan Twitter, serta melalui papan informasi yang tersedia di sarana dan prasarana yang ada, melakukan perbaikan instalasi jaringan perangkat, melakukan pembekalan kepada petugas, dan membentuk tim khusus untuk memeriksa laporan yang tidak sesuai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Riant Nugroho mengenai efektivitas kebijakan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future network*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa mengenai efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya dan Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU DAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Nugroho, D Riant. 2008. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

-----, 2012. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Given, Lisa M. 2008. *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. United States of America: SAGE Publications.

Milles, M. B., Huberman, A.M. 1994. *Data Management and Analysis Methods*. California: Sage Thousand Oaks.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

B. SKRIPSI DAN JURNAL

Aprilia, Santy Nurina, dkk. 2014. *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)*. Malang: Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Anggoro, Diko Bagus. 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

Fauzandika, Rizqy Naufal. 2021. *Implementasi Kebijakan JakLapor di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta: Skripsi Fakultas Politik Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Hardono, Wisnu. 2015. *Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

C. SUMBER LAINNYA

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

Unit Pengelola Jakarta Smart City

<http://cnindonesia.com/>. *JAKI, Aplikasi untuk Pantau Bencana dan Layanan*. Rabu, 5 Oktober 2022.

<https://tirto.id/>. *Mengenal fitur JAKI: Aplikasi layanan warga DKI Jakarta*. Senin, 13 Maret 2023.

<https://smartcity.jakarta.go.id/>. *Jakarta Smart City*. Senin, 5 September 2022.

<https://www.viva.co.id/>. *Warga Datangi Meja Pengaduan yang Diaktifkan Lagi oleh Heru Budi Hartono*. Rabu, 16 Maret 2023