

## **Pengaruh Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020**

**Syifa Annisa Rochmani<sup>1</sup> Muhammad Prakoso Aji<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN Veteran Jakarta,  
Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [syifaar@upnvj.ac.id](mailto:syifaar@upnvj.ac.id)<sup>1</sup> [prakosoaji@upnvj.ac.id](mailto:prakosoaji@upnvj.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Dalam mewujudkan kota Jakarta yang lebih baik dalam pelayanan publik, pemerintah Provinsi DKI Jakarta mewujudkan Jakarta Smart City yang tertuang dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 280 Tahun 2014 mengenai Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfomas) DKI Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi Jakarta Kini atau JAKI pada September 2019 lalu. JAKI merupakan sebuah aplikasi yang merupakan bagian dari Jakarta Smart City. JAKI memiliki tujuan untuk menciptakan perbaikan yang berkelanjutan pada sistem pelayanan publik dan menciptakan smart city yang efisien dan efektif untuk mengubah Jakarta menjadi kota metropolitan yang tidak hanya lebih pintar tetapi juga lebih baik. Sejak Maret 2020, Indonesia dilanda pandemi yang menyebabkan aktivitas masyarakat menjadi terbatas karena virus COVID-19 menyebar melalui udara. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan pemberlakuan social distancing untuk memutus rantai penyebaran virus COVID-19. Penggunaan aplikasi JAKI pada masa COVID-19 dapat dibidang meningkat. Selama masa pandemi, JAKI juga menjadi kanal aduan yang paling banyak digunakan oleh para responden yaitu sebanyak 51,49% responden menggunakan kanal pengaduan JAKI saat pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pada tahun 2020 apakah aplikasi JAKI sudah dipergunakan dengan baik oleh masyarakat Jakarta.

**Kata Kunci:** JAKI, Partisipasi Masyarakat, Jakarta

### **Abstract**

*In realizing a city of Jakarta that is better in terms of public services, the DKI Jakarta Provincial Government is realizing the Jakarta Smart City as stated in Governor Regulation (Pergub) Number 280 of 2014 concerning the Establishment, Organization and Work Procedures of the Jakarta Smart City Management Unit. To provide better public services, the DKI Jakarta Communication, Information and Public Relations Department (Diskominfomas) launched the Jakarta Kini or JAKI application in September 2019. JAKI is an application that is part of Jakarta Smart City. JAKI aims to create sustainable improvements in the public service system and create an efficient and effective smart city to transform Jakarta into a metropolitan city that is not only smarter but also better. Since March 2020, Indonesia has been hit by a pandemic which has limited community activities because the COVID-19 virus spreads through the air. Therefore, the government has implemented social distancing to break the chain of spread of the COVID-19 virus. The use of the JAKI application during the COVID-19 period could be said to have increased. During the pandemic, JAKI was also the complaint channel most used by respondents, namely 51.49% of respondents used the JAKI complaint channel during the COVID-19 pandemic. This research uses quantitative methods. This research is to find out in 2020 whether the JAKI application has been used well by the people of Jakarta.*

**Keywords:** JAKI, Society Participation, Jakarta



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### **PENDAHULUAN**

Sejak Maret 2020, Indonesia dilanda pandemi COVID-19 yang juga terjadi di negara-negara lain. Karena pandemi ini, aktivitas masyarakat menjadi terbatas karena virus COVID-19 menyebar melalui udara. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan pemberlakuan *social*

*distancing* untuk memutus rantai penyebaran virus COVID-19. Dari peraturan tersebut, masyarakat tidak diperkenankan keluar rumah terlebih ketika Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada level tertinggi. Hal ini menyebabkan masyarakat menjalani *work from home* dan *school from home* serta pelayanan-pelayanan publik juga dibatasi. Dengan adanya aplikasi JAKI, masyarakat tetap dapat mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dari pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Terlebih lagi sejak pandemi COVID-19 ini, JAKI menambahkan fitur Jakarta Tanggap COVID-19 yang mana kita dapat mengakses untuk data kasus COVID-19 tiap harinya, rumah sakit rujukan, peta penyebaran COVID-19, zonasi COVID-19, *tracking* kontak, memonitori isolasi mandiri, hingga pendaftaran vaksin COVID-19. Dengan adanya penambahan fitur Jakarta Tanggap COVID-19 ini, masyarakat Provinsi DKI Jakarta mendapatkan pelayanan *terupdate* dalam penanganan COVID-19 di Jakarta. Aplikasi JAKI merupakan salah satu aplikasi layanan pemerintah yang membantu masyarakat terlebih di era digital ini, yang mana dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Pada tahun 2020 diperkirakan terdapat peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengakses aplikasi JAKI dikarenakan masyarakat DKI Jakarta tidak dapat melakukan aktivitas diluar rumah. Peningkatan partisipasi masyarakat juga dapat memberikan *feedback* atau masukan yang baik kepada pemerintah daerah untuk terus membenahi apa yang perlu dibenahi serta mempertahankan apa yang perlu dipertahankan. Tidak terkecuali pemerintah provinsi DKI Jakarta yang juga menerapkan pembatasan pelayanan publik secara *offline* (tatap muka) di masa pandemi COVID-19 tahun 2020. Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan dan pelayanan publik di DKI Jakarta pada tahun 2020. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya pengaruh penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan dan pelayanan publik di DKI Jakarta pada tahun 2020.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan penelitian deskriptif dan survey. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang menganalisa tentang data dan fakta yang ditemukan dan diangkat kedalam penelitian serta dilaporkan secara apa adanya dan tanpa rekayasa. Sedangkan penelitian survey merupakan jenis penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi pada masyarakat Jakarta terhadap pengguna aplikasi Jakarta Kini yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik penelitian survey dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung serta daring kepada sampel yang sesuai dengan kriteria dari penelitian. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Pada penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada sampel. Sampel yang termasuk dalam kriteria penelitian ini adalah masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Untuk memperkirakan parameter populasi, stratified random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang membagi populasi menjadi strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap strata, dan kemudian menggabungkannya menjadi sampel. Sampel yang secara akurat mencerminkan ciri-ciri populasi penuh dikatakan representatif. Objek dari penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di wilayah DKI Jakarta. Tepatnya, setelah dihitung menggunakan Microsoft Excel, wilayah yang diteliti ialah wilayah Jakarta Timur, di Kecamatan Kramat Jati dan Kecamatan Cipayung.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam mewujudkan kota Jakarta yang lebih baik dalam pelayanan publik, pemerintah Provinsi DKI Jakarta mewujudkan Jakarta *Smart City* yang tertuang dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 280 Tahun 2014 mengenai Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. Isi dari undang-undang tersebut mengenai pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsi, serta organisasi yang menjelaskan tentang susunan organisasi Jakarta *Smart City*. Fungsi dari unit pengelola Jakarta *Smart City* dijelaskan dalam Pasal 63 ayat (2) huruf h, i, j, dan k, dan setelah perubahan isinya berbunyi “pelaksanaan fasilitasi penyampaian aspirasi/opini publik terhadap Pemerintah Daerah tentang informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta informasi lainnya terkait Jakarta *Smart City*”. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfo) DKI Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi Jakarta Kini atau JAKI pada September 2019 lalu. JAKI merupakan sebuah aplikasi yang merupakan bagian dari Jakarta *Smart City*. JAKI memiliki tujuan untuk menciptakan perbaikan yang berkelanjutan pada sistem pelayanan publik dan menciptakan *smart city* yang efisien dan efektif untuk mengubah Jakarta menjadi kota metropolitan yang tidak hanya lebih pintar tetapi juga lebih baik. Unit Pengelola Jakarta *Smart City* mengusung konsep *smart city* yang mengacu pada enam indikator yaitu, *Smart Governance, Smart People, Smart Living, Smart Mobility, Smart Economy, dan Smart Environment*. Unit Pengelola Jakarta *Smart City* juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan sosialisasi dan publikasi mengenai Jakarta *Smart City* dan juga layanan informasi aplikasi JAKI.

Sejak Maret 2020, Indonesia dilanda pandemi COVID-19 yang juga terjadi di negara-negara lain. Karena pandemi ini, aktivitas masyarakat menjadi terbatas karena virus COVID-19 menyebar melalui udara. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan pemberlakuan *social distancing* untuk memutus rantai penyebaran virus COVID-19. Dari peraturan tersebut, masyarakat tidak diperkenankan keluar rumah terlebih ketika Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada level tertinggi. Hal ini menyebabkan masyarakat menjalani *work from home* dan *school from home* serta pelayanan-pelayanan publik juga dibatasi. Dengan adanya aplikasi JAKI, masyarakat tetap dapat mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dari pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Terlebih lagi sejak pandemi COVID-19 ini, JAKI menambahkan fitur Jakarta Tanggap COVID-19 yang mana kita dapat mengakses untuk data kasus COVID-19 tiap harinya, rumah sakit rujukan, peta penyebaran COVID-19, zonasi COVID-19, *tracking* kontak, memonitori isolasi mandiri, hingga pendaftaran vaksin COVID-19. Dengan adanya penambahan fitur Jakarta Tanggap COVID-19 ini, masyarakat Provinsi DKI Jakarta mendapatkan pelayanan *terupdate* dalam penanganan COVID-19 di Jakarta.

Penggunaan aplikasi JAKI pada masa COVID-19 dapat dibidang meningkat, karena layanan-layanan yang diberikan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat diakses dalam satu aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk mencari data hingga pendaftaran vaksinasi COVID-19. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan survei yang diadakan oleh Jakarta *Smart City* pada Desember 2020 mengenai kanal aduan favorit untuk masyarakat di DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Berdasarkan survei tersebut yang diikuti oleh 4.739 responden, dengan 58% responden perempuan dan 42% responden laki-laki dan didominasi masyarakat berusia produktif sekitar 77% dari total responden. Hasilnya, sebanyak 56% responden pernah menggunakan kanal pengaduan resmi pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan 44% belum pernah, dan dari hasil tersebut menunjukkan bahwa JAKI adalah kanal aduan resmi yang paling banyak digunakan responden dengan total 1.893 responden atau sebesar 43,7%. Selama masa pandemi, JAKI juga menjadi kanal aduan yang paling banyak digunakan oleh para responden yaitu sebanyak 51,49% responden menggunakan kanal pengaduan JAKI

saat pandemi COVID-19 (Hidayat, 2021). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah mengenal JAKI dan juga hasil dari upaya pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk sosialisasi yang dilaksanakan tim Jakarta *Smart City* melalui berbagai *platform* dan media sosial berhasil karena masyarakat sudah mengenal dan menggunakan aplikasi JAKI.

Berdasarkan dari survei tersebut, masyarakat menuliskan alasan mengapa mereka lebih memilih menggunakan aplikasi JAKI sebagai kanal aduan resmi favoritnya. Kata yang paling banyak muncul adalah ‘mudah’ sebanyak 922 kali atau sekitar 40,4% dari total 20 kata yang disebutkan dan yang kedua adalah ‘cepat’ sebanyak 318 kali dan ‘diakses’ sebanyak 231 kali. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memilih untuk menggunakan aplikasi JAKI karena lebih mudah dan cepat untuk diakses. Kemudahan dalam mengakses kanal aduan JAKI serta cepatnya respon dari JAKI menjadi keunggulan dari aplikasi JAKI dibanding kanal pengaduan lainnya (Hidayat, 2021). Jakarta merupakan ibukota dari negara Indonesia yang terletak di pulau Jawa dengan jumlah populasi 10.562.088 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta) dari keseluruhan penduduk Indonesia yang berjumlah 269.603.4 jiwa (Badan Pusat Statistik) pada tahun 2020. Setiap tahunnya penduduk Indonesia terus bertambah begitu pula dengan populasi masyarakat di DKI Jakarta yang juga ikut meningkat. Pada tahun 2020 Jakarta baru dilanda pandemi COVID-19 yang mana wilayah DKI Jakarta menjadi salah satu pusat rumah sakit darurat COVID-19 berada yaitu RS Darurat Wisma Atlet di Kemayoran, Jakarta Utara. Jakarta menjadi salah satu kota yang terlihat sekali dampak dari COVID-19 yang mana sebelum pandemi Jakarta selalu ramai setiap saat menjadi sepi, begitu pula pada kawasan perkantoran, pusat perbelanjaan, hingga sekolah pun menjadi sepi dikarenakan pandemi COVID-19. Oleh karena itu, masyarakat harus beradaptasi dengan perubahan baru yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), yang mengakibatkan masyarakat tidak dapat bertemu tatap muka dengan masyarakat lain. Hal ini membawa perubahan kepada gaya hidup sehari-hari yang mana melakukan seluruh kebutuhan dari rumah seperti bekerja, sekolah, hingga mengurus administrasi. Dinas Komunikasi dan Informasi DKI Jakarta menyarankan menggunakan aplikasi JAKI untuk memberikan informasi mengenai COVID-19, penanganannya, hingga pelaporan dan sebagainya. Berikut butir-butir pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu:

Variabel	Pertanyaan
<b>X</b>	Saya menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sejak tahun 2020
	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sangat mudah untuk saya pahami
	Saya menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) tanpa pungutan biaya
	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dapat digunakan untuk seluruh kalangan umur dan profesi
	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sangat berguna bagi masyarakat yang beraktivitas di Kota Jakarta
	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dapat membantu saya dalam mendapatkan informasi mengenai DKI Jakarta
	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dapat membantu saya untuk melaporkan dan memberi masukan terkait permasalahan yang saya temukan di Jakarta
	Penerapan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sudah sesuai dengan konsep demokrasi
	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) berpengaruh dalam evaluasi kebijakan melalui pelaporan masyarakat untuk menentukan perumusan kebijakan
<b>Y</b>	Saya menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) karena sangat membantu dalam memberikan informasi mengenai COVID-19 pada tahun 2020
	Saya menggunakan suka/senang menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI)
	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI)
	Saya menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi saya
	Saya menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pelayanan yang diberikan dapat menyelesaikan permasalahan yang saya temukan di Jakarta

	Saya menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) karena merasa lebih transparan terkait pelayanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
	Saya lebih memilih menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) daripada aplikasi/website lainnya yang juga disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan aplikasi terbaik diantara aplikasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang lainnya

Untuk memperkirakan parameter populasi, stratified random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang membagi populasi menjadi strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap strata, dan kemudian menggabungkannya menjadi sampel. Sampel yang secara akurat mencerminkan ciri-ciri populasi penuh dikatakan representatif. Jika populasinya homogen, sampel dapat diambil dari populasi manapun; namun, jika populasinya heterogen, sampel harus mewakili setiap komponen populasi yang heterogen agar hasilnya valid untuk setiap anggota populasi. Agar sampel yang diambil dari setiap strata secara akurat mencerminkan karakteristik komunitas besar dan beragam, populasi dibagi menjadi beberapa strata. Oleh karena itu, strata harus dibuat serata mungkin dengan mengevaluasi ciri-ciri populasi secara menyeluruh. Penulis menerapkan rumus Taro Yamane untuk mengetahui berapa banyak sampel yang dibutuhkan:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N=Jumlah Populasi

d=Presisi/ batas toleransi kesalahan pengambilan sampel (10%)

$$n = \frac{849.214}{849.214(0.10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{849.214}{849.214(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{849.214}{8.492,14 + 1}$$

$$n = \frac{849.214}{8.493,14}$$

$$n = 99.9 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini akan berjumlah 100 responden. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada penerapan aplikasi *e-government* untuk mendukung terciptanya *smart city*, khususnya pada penerapan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap masyarakat Jakarta. Objek dari penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di wilayah DKI Jakarta. Tepatnya, setelah dihitung menggunakan Microsoft Excel, wilayah yang diteliti ialah wilayah Jakarta Timur, di Kecamatan Kramat Jati dan Kecamatan Cipayung.

### Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:267), uji validitas melibatkan penyamaan data yang dilaporkan peneliti dengan data yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi setidaknya satu kuesioner yang valid. Ketika pernyataan pada kuesioner dapat digunakan untuk menentukan apa yang akan diukur oleh kuesioner, itu dikatakan valid.

### Hasil Uji Validitas Variabel X (Pengguna Aplikasi JAKI)

Pertanyaan	r.table	r.hitung	Keterangan
Pertanyaan 1	0.361	0.660	Valid
Pertanyaan 2	0.361	0.472	Valid
Pertanyaan 3	0.361	0.633	Valid
Pertanyaan 4	0.361	0.792	Valid
Pertanyaan 5	0.361	0.567	Valid
Pertanyaan 6	0.361	0.694	Valid
Pertanyaan 7	0.361	0.701	Valid
Pertanyaan 8	0.361	0.783	Valid
Pertanyaan 9	0.361	1.00	Valid

Berdasarkan tabel diatas, terdapat hasil perhitungan uji validitas variable X (Penerapan penggunaan aplikasi Jakarta Kini) yang dilakukan penulis dengan bantuan *software* SPSS dan didapatkan hasil dari 9 pertanyaan terbukti valid karena nilai r hitung memiliki nilai lebih besar daripada nilai r table.

### Hasil Uji Validitas Variabel Y (Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020)

Pertanyaan	r.table	r.hitung	Keterangan
Pertanyaan 1	0.361	0.693	Valid
Pertanyaan 2	0.361	0.894	Valid
Pertanyaan 3	0.361	0.732	Valid
Pertanyaan 4	0.361	0.782	Valid
Pertanyaan 5	0.361	0.806	Valid
Pertanyaan 6	0.361	0.829	Valid
Pertanyaan 7	0.361	0.652	Valid
Pertanyaan 8	0.361	0.712	Valid

Berdasarkan tabel diatas, terdapat hasil perhitungan uji validitas variable Y (Peningkatan partisipasi Masyarakat di DKI Jakarta) yang dilakukan penulis dengan bantuan *software* SPSS dan didapatkan hasil dari 8 pertanyaan terbukti valid karena nilai r hitung memiliki nilai lebih besar daripada nilai r table.

### Uji Realibilitas

Uji realibilitas melibatkan derajat kemantapan dan kemantapan data atau temuan, menurut Sugiyono (2018:268). Data yang tidak dapat diandalkan tidak dapat diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan hasil yang bias. Suatu ukuran alat dianggap dapat diandalkan jika secara konsisten menghasilkan hasil yang dapat diandalkan dari waktu ke waktu. Setelah uji validitas, pernyataan atau pertanyaan diuji untuk melihat apakah itu dapat diandalkan. *Alpha Cronbach* yang sangat besar antara 0,50 dan 0,60. Dalam penyelidikan ini, para peneliti menetapkan 0,60 sebagai koefisien reliabilitas.

### Hasil Uji Realibilitas Variabel X (Pengguna Aplikasi JAKI)

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	10

Berdasarkan tabel diatas, terdapat hasil perhitungan uji realibilitas variable X (Pengguna aplikasi Jakarta Kini) yang dilakukan penulis dengan bantuan *software* SPSS dan didapatkan hasil dari 9 pertanyaan terbukti valid karena nilai berada diantara 0.60-0.80 yang berarti tingkat realibilitas variable X bisa dikatakan Reliabel pada variable yang diteliti.

## Hasil Uji Realibilitas Variabel Y (Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	9

Berdasarkan tabel diatas, terdapat hasil perhitungan uji realibilitas variable Y (Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020) yang dilakukan penulis dengan bantuan *software* SPSS dan didapatkan hasil dari 8 pertanyaan terbukti valid karena nilai berada diantara 0.60-0.80 yang berarti tingkat realibilitas variable X bisa dikatakan Reliabel pada variable yang diteliti.

### Uji Koefisien Korelasi

Menurut Supardi (2017), koefisien korelasi merupakan nilai numerik yang dapat dijadikan indikator umum besaran atau kekuatan (kuat, lemah, atau tidak). Antara variabel X (pengaruh) dan variabel Y (dipengaruhi) terdapat korelasi. menduga hubungannya. Koefisien korelasi menunjukkan seberapa erat korelasi antara variabel independen (X) dan dependen (Y).

### Hasil Uji Korelasi

Correlations			
		Total_X	Total_Y
Spearman's rho	Total_X	1.000	.777**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
Total_Y	Total_Y	.777**	1.000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
N		100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan *output* yang penulis hitung menggunakan bantuan *software* SPSS 25 didapatkan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dengan Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020. Dari output di atas, diperoleh angka koefisien sebesar 0,777. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel adalah sebesar 0,777 atau sangat kuat. Korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Koefisien korelasi berkisar antara -1 s/d +1. Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel berhubungan searah satu sama lain, yang berarti jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y juga rendah (dan sebaliknya). Jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel berhubungan terbalik satu sama lain (Sarwono, 2009). Angka koefisien korelasi berdasarkan *output* di atas adalah bernilai positif, yakni 0,777 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah. Dengan demikian semakin tinggi penerapan penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI), maka akan semakin meningkat partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan dan pelayanan publik di DKI Jakarta.

### Uji Regresi

Studi tentang hubungan antara satu variabel, yaitu variabel yang dijelaskan (*explained variable*), dan satu atau lebih variabel, yaitu variabel penjelas (*explanatory variable*), dikenal

dengan analisis regresi atau pengujian regresi. Analisis regresi disebut regresi sederhana jika hanya ada satu variabel independen. Analisis regresi disebut sebagai regresi linier berganda jika terdapat beberapa variabel bebas. Karena banyak variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dikatakan "ganda".

### Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1130.493	1	1130.493	193.164	.000 <sup>b</sup>
	Residual	573.547	98	5.853		
	Total	1704.040	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X						

Sumber: Hasil Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan *output* yang penulis hitung menggunakan bantuan *software* SPSS 25 didapatkan nilai F hitung sebesar 193.164 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Maka adanya pengaruh antara variabel Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 <sup>a</sup>	.663	.660	2.41920
a. Predictors: (Constant), Total_X				

Sumber: Hasil Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0.815. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel adalah sebesar 0,815 atau sangat kuat. Maka dari itu *output* yang diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.663. Artinya ialah pengaruh variabel Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020 sebesar 66%.

### Uji Koefisien Determinasi

Teknik untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah koefisien determinasi. Koefisien determinasi menurut Supardi (2017) adalah rasio variabel X terhadap variabel Y yang dinyatakan dalam persentase (%). Koefisien korelasi tersebut dikuadratkan terlebih dahulu kemudian dikalikan dengan 100% untuk mendapatkan persentasenya. Ketika nilai R<sup>2</sup> rendah, hanya sedikit sekali variansi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen), yaitu Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020. Maka perhitungannya sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd= Koefisien Determinasi

$r^2$  = Nilai Koefisien Korelasi

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0.815^2 \times 100\%$$

$$= 0.6642 \times 100\%$$

$$= 66.4\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dengan nilai korelasi sebesar 0.658 menghasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 66,4%. Maka artinya ialah pengaruh yang dihasilkan oleh Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020 sebesar 66,4%, sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020 tidak seluruhnya dipengaruhi oleh Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

### Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau pernyataan tentang sesuatu yang dibuat untuk menjelaskan hal yang perlu sering diperiksa. Rumusan hipotesis hipotesis statistik terletak antara nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ). Untuk membuat kesimpulan yang jelas, selalu bekerja berpasangan; jika yang satu ditolak, yang lain harus diterima; misalnya jika  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Simbol digunakan dalam hipotesis statistik (Sugiyono, 2017: 87). Kedua variabel yang diteliti dikorelasikan dengan menggunakan rancangan pengujian hipotesis. Menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ), memilih statistik uji, menghitung nilai statistik, menentukan nilai statistik, dan menentukan tingkat signifikan merupakan langkah awal dalam pengujian hipotesis ini.

### Hasil Uji Hipotesis

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.203	2.025		2.076	.041
	Total_X	.747	.054	.815	13.898	.000

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Hasil Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan *output* di atas, diperoleh nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel. Serta nilai t hitung sebesar 13.898 > 1,661 yang merupakan nilai dari t tabel yang artinya variabel X (Pengguna Aplikasi Jakarta Kini) berpengaruh terhadap variabel Y (Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima karena variabel X sudah dipastikan berpengaruh terhadap variabel Y.

### Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, didapatkan hasil dari seberapa besar pengaruh penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada tahun 2020. Teori yang penulis gunakan ialah teori Partisipasi Masyarakat. Menurut S.P. Hadi (1995) ditinjau dari kualitasnya, partisipasi atau keterlibatan tindakan sosial yang penting ada 4 poin, yaitu input atau masukan

secara berurutan keputusan/kebijakan, strategi untuk mendapatkan dukungan masyarakat kredibilitas keputusan akan lebih baik, pemerintah bertanggung jawab atas komunikasi untuk menampung pendapat, keinginan dan keprihatinan masyarakat, media pemecahan masalah untuk mengurangi ketegangan dan menyelesaikan konflik untuk mencapai konsensus. Serta poin-poin *E-Government* menurut Richardus Eko Indrajit (2005), yaitu meningkatkan produktivitas pemerintah untuk melayani masyarakat, memberikan citra pemerintahan yang bersih dan transparan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan publisitas, menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis. Berdasarkan poin-poin tersebut yang digunakan dalam instrumen dalam pertanyaan penelitian variabel X (Pengguna Aplikasi Jakarta Kini).

Serta poin-poin Demokrasi Deliberatif menurut Habermas (1990), yaitu yang pertama adalah pengaruh, dengan adanya aplikasi Jakarta Kini dapat memberikan pengaruh dalam pengambilan keputusan dan kebijakan, dapat dibuktikan dengan salah satu butir pertanyaan mengenai indikator dalam variabel pengaruh yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Kedua ialah inklusi yang mana inklusi ini harus mewakili masyarakat dan mencakup beragam pandangan serta nilai, dan juga memberikan setiap orang kesempatan yang sama untuk berpartisipasi hal ini terbukti dengan salah satu butir pertanyaan "Aplikasi Jakarta Kini memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh penggunanya sesuai ekspektasi masyarakat DKI Jakarta". Ketiga ialah musyawarah yang memungkinkan adanya diskusi terbuka dalam mengakses informasi serta ruang untuk memahami dan menyusun ulang isu serta kemajuan konsensus, hal ini dibuktikan oleh hasil dari salah satu butir pertanyaan yaitu "Masyarakat DKI Jakarta merasa lebih transparan dengan adanya aplikasi Jakarta Kini (JAKI)". Digunakan dalam instrumen pertanyaan penelitian variabel Y (Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020).

Menurut hasil uji koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y didapatkan hasil adanya hubungan yang signifikan, sangat kuat, positif, serta searah yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh signifikan yang sangat kuat pada Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020 yang bersifat positif dan searah. Oleh karena itu, dengan adanya Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) memiliki pengaruh yang besar terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020. Pada hasil perhitungan regresi linear sederhana dinyatakan bahwa adanya pengaruh antara Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020 yang memiliki nilai sebesar 66,4% dari hasil perhitungan koefisien determinasi. Lalu pada hasil uji hipotesis dinyatakan bahwa jumlah  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  table yang berarti bahwa adanya pengaruh dari Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan oleh penulis, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, mendapatkan hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel X yaitu Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap variabel Y yaitu Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020. Dalam hasil penelitian ini disebutkan bahwa adanya pengaruh yang cukup kuat dan positif berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan beberapa metode pengujian yaitu didapatkan hasil angka sebesar 66,4%. Dari hasil tersebut maka hipotesis yang diterima ialah  $H_1$  sedangkan  $H_0$  ditolak. Maka dari itu, disimpulkan juga bahwa penelitian ini sesuai dengan teori partisipasi masyarakat dan teori demokrasi deliberatif, maka dengan

adanya Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) telah berhasil menerapkan poin-poin yang ada pada teori partisipasi masyarakat yang disampaikan oleh S.P. Hadi, konsep e-government yang disampaikan oleh Richardus Eko Indrajit, dan teori demokrasi deliberatif yang disampaikan oleh Habermas pada bab-bab sebelumnya. Hasilnya terbukti bahwa Aplikasi Jakarta Kini memiliki pengaruh yang besar terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- About Us. (2021). Retrieved from [jaki.jakarta.go.id: \(https://jaki.jakarta.go.id/id/about-us/\)](https://jaki.jakarta.go.id/id/about-us/). diakses pada 10 Januari 2023.
- Albino, V. (2015). *Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives*, Journal of Urban Technology. United Kingdom: Routledge.
- Amri, Samsul. (2022). *Efektivitas Aplikasi Jaki Sebagai Media Informasi COVID-19 di Jakarta Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri: Jakarta.
- Andriyanto, D., & dkk. (2021). *Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And McLean*. Paradigma: Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. *Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin 2020-2022*. Retrieved from [jakarta.bps.go.id](https://jakarta.bps.go.id) (<https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/111/1/jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>)
- Badan Pusat Statistik. *Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi Menurut Provinsi dan Jenis Kelamin (Ribu Jiwa), 2018-2020*. Retrieved from [bps.go.id](https://www.bps.go.id) (<https://www.bps.go.id/indicator/12/1886/1/jumlah-penduduk-hasil-proyeksi-menurut-provinsi-dan-jenis-kelamin.html>)
- Giffinger, R. (2007). *Smart Cities – Ranking of European Medium-sized Cities*. Vienna: Centre of Regional Science, Vienna UT.
- Habermas, J. (1982). *The theory of communicative action: Reason and rationalization of society*. Boston: Beacon Press.
- Habermas, J. (1990). *Theory and Practice*. Boston: Beacon Press.
- Hadi, Sudharto P. (1995). *Aspek Sosial AMDAL Sejarah, Teori dan Metode*. Gadjahmada University Press: Yogyakarta.
- Haliim, W. (2016). *Demokrasi Deliberatif Indonesia: Konsep Partisipasi Masyarakat Dalam Membentuk Demokrasi Dan Hukum Yang Responsif*. Universitas Brawijaya: Malang.
- Hidayat W. N. dan Midun Imbas. (2021). *Jaki: Kanal Aduan Favorit Di Masa Pandemi*. Retrieved from: <https://statistik.jakarta.go.id/jaki-kanal-aduan-favorit-di-masa-pandemi-covid-19>, diakses pada 21 Agustus 2022.
- Humas Menpan. *Yudhistira Nugraha, Pelopor Super Aplikasi JAKI untuk Warga Jakarta*. Retrieved from: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/yudhistira-nugraha-pelopor-super-aplikasi-jaki-untuk-warga-jakarta>, diakses pada 1 April 2023.
- Indrajit, Richardus Eko. (2005). *E-Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Jakarta: Andi Offset.
- Marlinda, Pebriana, dkk. (2017). *Efektivitas Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Tampan*. Universitas Lancang Kuning: Pekanbaru.
- Purwaningsih, A. S., dkk. (2019). *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. Universitas Islam Malang: Malang.

- Rimper, Evita Adha. (2021). Peran Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Pada Kanal Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di Masa Pandemi Tahun 2020. Universitas Bakrie: Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. (2009). Statistik itu Mudah: Panduan Lengkap untuk Belajar Komputerisasi Statistik Menggunakan SPSS 16. Andi: Yogyakarta.
- Setiawan, Agus. (2017). E-Government dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Kabupaten Pringsewu Lampung. STMIK Pringsewu Lampung: Lampung.
- Suedi, F., & dkk. (2010). Revitalisasi administrasi negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. PT. Alfabet: Bandung.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). PT. Alfabeta: Bandung.
- Sukma, Firly Laras. (2021). Pengaruh Penggunaan Fitur JakLapor Aplikasi JAKI Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pelayanan Publik Pemprov DKI Jakarta. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta: Jakarta.
- Supardi. (2017). Statistik Penelitian Pendidikan. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Use the "Insert Citation" button to add citations to this document.
- Wibawa, Samodra. (2009). Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widayarta, A. (2012). Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya. Malang: Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya.
- Zuhro, R. S. (2016). Good Governance Dan Reformasi Birokrasi Di Indonesia. Jurnal Penelitian Politik