

## Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi JAKI dalam Komunikasi Kebijakan Publik oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Mirna Mariani Panggabean<sup>1</sup> Arsyad Ilhami<sup>2</sup> Rahmatunnisa Zulisma<sup>3</sup> Greckyka Ananda<sup>4</sup>  
Herlina<sup>5</sup> Sisilia Simanjuntak<sup>6</sup> Vransiska Ramadhani<sup>7</sup> Zaki Al-Faiz<sup>8</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau,  
Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia

Email: -

### Abstrak

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan dalam cara berkomunikasi antara pemerintah dan masyarakat, terutama melalui konsep komunikasi pemerintah digital. Salah satu contoh nyata dari perubahan ini adalah keberadaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai sarana komunikasi digital antara pemerintah dan warga. Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif JAKI berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan kebijakan publik serta sebagai media interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Dengan mengambil pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi pustaka, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana JAKI membantu dalam komunikasi dua arah, menyederhanakan penyampaian informasi kebijakan, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam layanan publik. Berdasarkan teori mengenai efektivitas komunikasi, hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan dalam merespon, serta transparansi yang disediakan oleh JAKI membuat aplikasi ini menjadi saluran aduan yang efektif dan dipercaya oleh masyarakat. Selain itu, JAKI juga meningkatkan efisiensi dalam komunikasi pemerintah dan memperkuat keterlibatan warga dalam pengawasan terhadap kebijakan dan kinerja layanan publik. Dengan demikian, aplikasi JAKI berfungsi tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai ruang partisipasi dalam ekosistem pemerintahan digital yang responsif dan inklusif.

**Kata Kunci:** JAKI, Komunikasi Pemerintahan digital, Smart City, Efektivitas Komunikasi, Kebijakan Publik



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

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi besar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Saat ini, masyarakat memiliki akses ke berbagai informasi melalui berbagai sumber, seperti portal media daring, jejaring sosial, situs web, atau aplikasi yang dibuat oleh instansi pemerintah. Di era digital, kecepatan dan ketepatan informasi menjadi unsur utama dalam membangun tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan partisipatif. Dalam menilai kesuksesan sebuah program atau aplikasi pelayanan publik, efektivitas menjadi salah satu indikator utama yang dipakai. Efektivitas merupakan indikator utama dalam mengevaluasi sejauh mana kebijakan, program, atau kegiatan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut banyak pakar, efektivitas selalu berkaitan dengan hasil serta pencapaian yang nyata. Secara umum, efektivitas dapat dijelaskan sebagai koneksi antara hasil yang dihasilkan dan tujuan yang ingin dicapai; semakin besar kontribusi hasil terhadap tujuan, semakin tinggi tingkat efektivitas suatu organisasi atau kegiatan (Mahmudi, 2019). Hal ini sejalan dengan pandangan yang menyatakan bahwa efektivitas mencerminkan seberapa baik hasil, kebijakan, atau proses dapat memenuhi sasaran yang telah ditetapkan, terlebih lagi dalam konteks pelayanan publik (Beni, 2016). Menurut Siagian (2015) dalam Sinawang (2023), efektivitas berarti sejauh mana sebuah organisasi berhasil dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas juga

mencerminkan seberapa tepat suatu aktivitas dilakukan untuk menghasilkan hasil yang sesuai dengan rencana dan kebutuhan masyarakat.

Efektivitas dinilai bukan hanya berdasarkan pencapaian tujuan, tetapi juga melalui kepuasan pengguna yang dievaluasi menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Dimensi-dimensi yang dievaluasi meliputi daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan (Amri, 2022). Di samping itu, efektivitas juga dapat dipahami sebagai indikator keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan efisien (Mardiasmo, 2017). Salah satu elemen penting dalam mendukung efektivitas adalah komunikasi. Komunikasi yang efektif mampu menciptakan pemahaman yang mendalam, membangun hubungan sosial yang harmonis, dan bahkan mendorong terjadinya tindakan yang diharapkan dari masyarakat. Dalam perspektif komunikasi pemerintahan, keberhasilan menyampaikan pesan kebijakan kepada publik akan berdampak langsung pada keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Komunikasi yang efektif tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memengaruhi sikap, membangun kepercayaan, dan meningkatkan partisipasi publik (Tubbs & Moss, 2005). Teori efektivitas dari Steers (1985) yang mengemukakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu *goal achievement* (pencapaian tujuan), *integration* (tingkat keterpaduan antara sistem dan aktor dalam organisasi), dan *adaptation* (kemampuan sistem beradaptasi terhadap perubahan lingkungan). Ketiga indikator tersebut menekankan pentingnya organisasi tidak hanya mampu mencapai tujuannya, tetapi juga mampu bekerja secara terintegrasi serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Attawana, 2022). Oleh karena itu, dalam konteks pemerintahan, efektivitas sangat berkaitan dengan sejauh mana kebijakan dapat memberikan hasil yang signifikan bagi pelayanan masyarakat.

Salah satu aplikasi yang menjadi fokus dalam bahasan ini adalah JAKI (Jakarta Kini). Saat ini, Jakarta Kini (JAKI) merupakan sebuah aplikasi yang memberikan berbagai akses ke informasi resmi serta layanan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi JAKI "Jakarta Kini" merealisasikan ide kota pintar di Jakarta yang berlandaskan pada penggunaan teknologi internet untuk menjadikan Jakarta sebagai kota yang cerdas. Aplikasi ini didasarkan pada teknologi internet. Penggunaan aplikasi JAKI ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik. Di dalam JAKI "Jakarta Kini" memuat berbagai fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi resmi Pemerintah Provinsi DKI seperti JakWarta, JakLapor, JakRespons, JakPangan, JakSurvei, JakISPU, JakSiaga, JakCollabs, JakApps, JakCorona, Pindai QR, JakCLM, JakSekolahmu (Ilhami et al., 2023). DKI Jakarta sebagai Ibukota dari Negara Kesatuan Republik Indonesia dan contoh bagi daerah lain mengusungkan konsep Jakarta *Smart City* untuk meningkatkan layanan publik secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi. Ide Jakarta *Smart City* pertama kali diperkenalkan oleh mantan Gubernur DKI Jakarta, Basuki Tjahaja Purnama yang akrab dipanggil Ahok. Untuk mendukung pelaksanaannya, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2014 mengenai Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*, yang kemudian diupdate menjadi Peraturan Gubernur Nomor 306 Tahun 2016. Selain itu, juga dikeluarkan Instruksi Gubernur Nomor 223 Tahun 2015 berkaitan dengan Pemanfaatan Aplikasi Jakarta *Smart City*. Instruksi ini ditujukan kepada Kepala Badan, Kepala Dinas, Wali Kota, Bupati Kepulauan Seribu, Kepala Biro Setda, Camat, dan Lurah dalam Provinsi DKI Jakarta agar mereka mengunduh, memakai, dan memanfaatkan beragam aplikasi yang tersedia dalam Portal Jakarta *Smart City* melalui perangkat mereka, serta mengarahkan staf di lingkup Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) untuk melakukan tindakan serupa (Ramadhania & Sutisna, 2023).

Keberadaan regulasi tersebut merupakan bukti konkret dukungan pemerintah terhadap proyek Jakarta *Smart City*, yang menghasilkan aplikasi Qlue saat Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) menjabat sebagai Gubernur DKI Jakarta antara 2012 hingga 2017, sebagai saluran resmi untuk pengaduan masyarakat. Setelah kepemimpinan berpindah kepada Anies Rasyid Baswedan, aplikasi JAKI diperkenalkan dengan slogan “satu aplikasi dengan berbagai kebutuhan” dan resmi diluncurkan pada akhir tahun 2019. Selama periode hingga Oktober 2022, JAKI telah menghadirkan 18 fitur yang memudahkan penduduk DKI Jakarta dalam mengakses beragam layanan sesuai kebutuhan mereka melalui *smartphone* masing-masing (Ramadhania & Sutisna, 2023). Berdasarkan penelitian pada 20 November 2020 menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama Jakarta *Smart City* telah melakukan komunikasi dengan masyarakat pengguna aplikasi JAKI “Jakarta Kini” di wilayah DKI Jakarta untuk memahami berbagai keluhan yang disampaikan. Meskipun aplikasi ini telah diluncurkan, jumlah penggunaannya masih belum memenuhi ekspektasi. Dari total populasi DKI Jakarta yang melebihi 10 juta jiwa, dengan sekitar 7,5 juta di antaranya merupakan penduduk usia produktif, hanya lebih dari 500.000 orang yang tercatat telah mengunduh aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait aplikasi JAKI “Jakarta Kini” belum berjalan secara maksimal. Meskipun begitu, kehadiran aplikasi ini telah membawa dampak positif, seperti meningkatnya kualitas layanan pemerintah serta kemudahan dalam pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintah. JAKI juga menjadi salah satu kebanggaan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta karena telah mendukung capaian prestasi dan menjadi sarana dalam menyampaikan hasil kerja pemerintah kepada warga DKI Jakarta (Sari, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena sosial berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber secara mendalam dan sistematis (Krisyantono, 2014). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode studi pustaka. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan penelitian. Peneliti mengkaji berbagai sumber tertulis, seperti jurnal ilmiah, laporan resmi pemerintahan, dan artikel berita daring yang relevan dengan implementasi aplikasi JAKI. Menurut Zed (2004) ada empat langkah dalam studi pustaka, yaitu menyiapkan peralatan yang diperlukan, membuat daftar pustaka kerja, mengatur waktu, serta membaca dan mencatat materi penelitian. Sumber pustaka yang diperoleh dari berbagai referensi dianalisis dengan kritis dan mendalam agar dapat memperkuat proposisi dan ide. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber (Pawito, 2018). Triangulasi sumber merujuk pada upaya peneliti dalam mengakses berbagai macam sumber guna memperoleh informasi terkait subjek yang sama.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Pemerintahan Digital**

Dalam beberapa dekade terakhir, kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan dalam cara pemerintah menjalankan tugasnya, terutama dalam hal interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Istilah *digital government* muncul sebagai salah satu bentuk pemanfaatan TIK yang tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai media untuk menciptakan komunikasi yang lebih terbuka, partisipatif, dan transparan. Menurut penjelasan Hariadi et al., (2016) dan Kanter & Litow (2009), penerapan *digital government* dapat meningkatkan produktivitas dan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi secara maksimal, baik untuk individu maupun kelompok.

Penggunaan TIK dalam sektor pemerintahan sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 1990-an. Ketersediaan internet dan jaringan komputer terbukti mampu mengubah cara kerja pemerintah, terutama dalam mempercepat layanan publik dan distribusi informasi (Rahmawati & Firman, 2017). Meskipun demikian, saat itu pemanfaatan teknologi masih terbatas pada fungsi administratif dasar. Beberapa tahun terakhir menunjukkan pergeseran pemerintah menuju pendekatan pemerintahan digital yang lebih menyeluruh, yang tidak hanya memperhatikan aspek efisiensi, tetapi juga meningkatkan komunikasi dan partisipasi publik secara aktif dalam proses perumusan kebijakan.

Pendekatan ini menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini, komunikasi dalam *digital government* bukanlah sekadar penyampaian informasi secara satu arah, melainkan menciptakan ruang interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Firman et al. (2017, 2022) dan Neves et al. (2020) menyoroti pentingnya peran layanan digital seperti aplikasi Qlue dalam mendukung pengembangan kota pintar dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara langsung. Karena itu, komunikasi dalam pemerintahan digital memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang layak serta sumber daya manusia yang terampil dalam menangani informasi dan interaksi secara digital. Walaupun penerapannya memerlukan investasi yang cukup besar, manfaat jangka panjang seperti efisiensi birokrasi, peningkatan kepercayaan publik, dan kualitas layanan yang lebih baik menjadikannya sebagai strategi penting dalam pengelolaan pemerintahan modern. *Digital government* pada akhirnya tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk modernisasi, tetapi juga sebagai landasan baru dalam menciptakan komunikasi pemerintahan yang partisipatif dan inklusif.

### **Peran Aplikasi JAKI dalam meningkatkan Interaksi antara Pemerintah dan Warga DKI Jakarta**

Kegiatan masyarakat terus tumbuh dan bervariasi sejalan dengan meningkatnya kebutuhan. Kebutuhan masyarakat dalam suatu negara menjadi kewajiban pemerintah, terutama dalam bidang-bidang penting seperti kesehatan, keamanan, pendidikan, serta pertukaran informasi. Kewajiban negara terhadap masyarakat dilaksanakan melalui pelayanan yang merupakan tugas utama pemerintah, yang dilakukan oleh lembaga pemerintah seperti pegawai negeri sipil (*public servant*) (Wasistiono, 2003). Keselarasan yang dibuat oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta dengan mengimplementasikan *e-government* dalam bentuk kota cerdas yang sekarang dikenal sebagai Jakarta *Smart City* (Kalihva et al., 2023). Untuk melakukan analisis lebih mendalam tentang JAKI, pertama-tama, manfaat dari JAKI sangat luas dan bersifat publik sebagai komponen utama dalam *E-Government*. Kedua, aplikasi JAKI dapat diakses dengan mudah; masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi melalui *smartphone* dan mendaftarkan informasi mereka untuk menikmati berbagai fitur dan manfaat yang tersedia dalam satu aplikasi. Ketiga, JAKI menawarkan solusi yang inovatif dengan memanfaatkan internet. Ini karena pengguna dapat mengatasi masalah yang dihadapi dengan mengirimkan bukti berupa foto atau video lengkap dengan deskripsi, yang langsung dikirim melalui database internet kepada Pemprov untuk mendapatkan respons. Metode ini dianggap sangat kreatif dan efisien, tidak memerlukan waktu yang lama, serta mudah dilakukan. Tentu saja, bila dibandingkan dengan proses birokrasi tradisional, aplikasi JAKI mampu menyelesaikan persoalan dengan jauh lebih cepat dan lebih banyak secara masif jika dibandingkan dengan cara manual (Harahap & Kwek).

Dalam kerangka penerapan kebijakan *Smart City* di Jakarta, aplikasi JAKI memegang peranan utama sebagai jembatan digital yang menguatkan hubungan antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan masyarakat. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai saluran pelayanan publik, tetapi juga sebagai sarana interaksi yang mengajak warga untuk aktif terlibat

dalam pengelolaan kota. JAKI memungkinkan adanya komunikasi yang langsung dan interaktif antara pemerintah dan warga. Sementara warga dapat dengan mudah memperoleh informasi resmi berupa kebijakan, peringatan darurat, dan perkembangan lingkungan, mereka juga memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan, harapan, dan masukan secara langsung melalui berbagai fitur seperti JakLapor, JakRespons, dan JakSurvei (Aprizal et al., 2024). Sistem pelaporan yang dilengkapi dengan *geotagging* dan opsi unggah gambar menjadikan interaksi lebih kontekstual, praktis, dan relevan. JAKI memudahkan pemerintah untuk menyampaikan informasi kebijakan dan layanan kepada masyarakat secara lebih luas dan efisien. Informasi yang biasanya memerlukan waktu dan media konvensional kini dapat diterima langsung oleh warga melalui notifikasi digital, seperti informasi cuaca ekstrem, kondisi lalu lintas, atau program-program pemerintah yang sedang berjalan. Hal ini mencerminkan bahwa pemerintah berperan aktif dalam membentuk komunikasi yang adaptif dan *real-time*, sesuai dengan kebutuhan masyarakat perkotaan yang serba cepat dan dinamis. Seperti dijelaskan Barunea et al. (2023), model komunikasi yang dibangun melalui JAKI menciptakan hubungan yang lebih partisipatif dan transparan, serta mendorong tumbuhnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Menurut Barunea et al., (2023), JAKI menjadi sarana komunikasi publik yang memungkinkan warga menyampaikan laporan, pengaduan, dan kebutuhan layanan secara langsung kepada pemerintah, yang kemudian direspons oleh instansi terkait secara cepat dan transparan. Proses komunikasi ini berlangsung secara terus-menerus, laporan dari warga diterima secara otomatis, dipetakan, dan disampaikan kepada instansi terkait, sedangkan informasi tindak lanjut dikirimkan kembali kepada pengguna. Sistem ini menunjukkan bagaimana JAKI mengubah cara komunikasi tradisional yang biasanya bersifat hierarkis dan lambat menjadi model yang cepat, transparan, dan partisipatif, mencerminkan implementasi fungsi *Smart City* yang dibangun oleh pemerintah daerah. Selanjutnya, keberhasilan interaksi ini tidak terlepas dari komitmen pemimpin daerah dalam mendukung kebijakan *Smart City*. Aplikasi JAKI didukung oleh regulasi dan pengawasan langsung dari Gubernur serta partisipasi lembaga seperti Jakarta *Smart City* (Aprizal et al., 2024). Kerja sama antar sektor pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta telah memperluas ruang sosialisasi dan meningkatkan manfaat aplikasi ini di kalangan masyarakat.

### **Efektivitas Penyampaian Kebijakan Publik melalui JAKI**

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) telah menjadi elemen penting dalam strategi komunikasi digital Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menginformasikan kebijakan publik kepada masyarakat. Amelia et al. (2023) menyebutkan bahwa JAKI adalah sebuah infrastruktur digital yang cerdas, yang tidak hanya mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu sistem, tetapi juga meningkatkan cara penyampaian informasi dan kebijakan secara langsung, waktu nyata, dan terukur. Aplikasi ini diciptakan untuk membantu masyarakat dalam memahami dan mengakses beragam kebijakan pemerintah tanpa harus menghadapi proses birokrasi yang panjang dan rumit. Ini mencerminkan perubahan paradigma dalam komunikasi pemerintahan, dari model tradisional yang bersifat satu arah menjadi model partisipatif yang mengutamakan transparansi, interaktivitas, dan kecepatan informasi. Efektivitas JAKI dalam menyampaikan kebijakan publik tercermin dari kemampuannya menghadirkan fitur-fitur yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan warga. Perkembangan aplikasi JAKI kini telah mencapai versi JAKI 3.0, membawa sejumlah peningkatan fitur yang dirancang untuk menjawab berbagai permasalahan warga Jakarta. Dalam perjalanannya, JAKI mengalami pertumbuhan signifikan, dari yang semula hanya memiliki enam fitur utama, kini telah dilengkapi hingga sepuluh fitur fungsional (Harahap & Kwek, 2024).

1. **JakLapor.** Fitur JakLapor memungkinkan warga untuk menyampaikan laporan berbagai persoalan yang mereka temui di wilayah Jakarta, memanfaatkan teknologi *geotagging* untuk menandai lokasi kejadian secara otomatis melalui perangkat pengguna. Proses pelaporan dirancang agar mudah diakses dan ramah pengguna: warga cukup mengunggah foto kejadian serta menyertakan deskripsi singkat sebelum laporan dikirim ke sistem pusat. Laporan-laporan tersebut selanjutnya diproses melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) dan ditindaklanjuti oleh petugas terkait di lingkungan Pemprov DKI Jakarta. Sebelum hadirnya fitur ini, proses pelaporan memerlukan waktu rata-rata lebih dari satu hari, dengan penyelesaian kasus yang bisa mencapai dua minggu. Namun dengan JakLapor, pengaduan kini dapat dilakukan dalam waktu 2–3 menit dan rata-rata penyelesaiannya dapat diselesaikan hanya dalam satu hari. Tingkat keberhasilan penyelesaian kasus juga meningkat tajam dari sebelumnya hanya sekitar 55% menjadi lebih dari 90%, yang menandai efektivitas nyata dari inovasi ini.
2. **JakWarta.** Fitur JakWarta ditujukan untuk menyampaikan informasi terkini seputar aktivitas dan kebijakan di wilayah Jakarta. Informasi pada fitur ini dikurasi dari berbagai sumber resmi, termasuk layanan pemerintah daerah, OPD, BUMD, media massa, serta platform media sosial, sehingga menjamin keberagaman dan keakuratan informasi yang disampaikan.
3. **JakRespons.** Sebagai pelengkap JakLapor, fitur JakRespons berfungsi untuk memantau dan menampilkan perkembangan atas laporan warga yang berkaitan dengan infrastruktur maupun layanan publik. Dengan fitur ini, warga dapat turut mengawasi serta mengikuti tindak lanjut atas laporan yang telah diajukan, mendorong transparansi dan partisipasi publik.
4. **JakPangan.** Fitur JakPangan menyediakan informasi terkini tentang harga komoditas pangan yang diawasi langsung oleh PD Pasar Jaya. Melalui fitur ini, warga dapat membandingkan harga berdasarkan lokasi pasar yang tersedia, sehingga mereka terhindar dari praktik kecurangan harga. Selain itu, transparansi harga juga mendorong terciptanya permintaan yang lebih merata di pasar.
5. **JakPantau.** JakPantau menjadi salah satu fitur unggulan JAKI, memberikan informasi *real-time* mengenai banjir dan genangan air di wilayah Jakarta. Fitur ini terhubung langsung dengan sistem monitoring milik Pemprov DKI dan menyajikan data seperti kondisi cuaca, status pintu air, titik pantau banjir, serta laporan masyarakat. Mengingat Jakarta sering dilanda banjir terutama pada puncak musim hujan antara September hingga Januari, fitur ini menjadi alat vital dalam mitigasi bencana dan penanggulangan banjir.
6. **JakSurvei.** Fitur ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan pendapat melalui survei terkait kebijakan, pelayanan publik, dan kinerja pemerintahan. Melalui JakSurvei, pemerintah dapat memperoleh masukan langsung dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan pembentukan kebijakan yang lebih responsif.
7. **JakWifi.** JakWifi merupakan layanan internet gratis yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta, bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap jaringan informasi, mendukung aktivitas digital warga, serta mendorong pemerataan akses internet di berbagai wilayah.
8. **JakISPU.** Fitur ini menyajikan informasi mengenai Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) yang diperoleh dari sensor udara yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta, bekerja sama dengan Dinas Lingkungan Hidup. Standar pengukuran mengacu pada Keputusan Menteri Lingkungan Hidup No. KEP-45/MENLH/10/1997, dengan parameter utama berupa partikel PM10. Data dari JakISPU menjadi dasar bagi pemerintah dalam merancang kebijakan pengendalian pencemaran udara.

9. JakSIAGA. JakSIAGA dirancang untuk menyediakan akses cepat ke berbagai nomor dan layanan darurat seperti rumah sakit, pemadam kebakaran, Tim SAR, dan panggilan darurat lainnya. Fitur ini sangat berguna dalam kondisi darurat yang membutuhkan respons cepat dan tepat.
10. JakPENDA. Fitur terakhir, JakPENDA, bekerja sama dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) DKI Jakarta untuk memudahkan warga dalam mengakses informasi dan melakukan pembayaran pajak. Pajak yang dapat dilayani melalui fitur ini mencakup Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta berbagai pajak daerah lainnya.

Melalui fasilitas laporan dan pemantauan, masyarakat tidak hanya mendapatkan kabar, tetapi juga dapat memberikan umpan balik secara langsung terkait pelaksanaan kebijakan. Pertukaran informasi ini sejalan dengan prinsip *Smart Governance* yang menjadikan warga sebagai pihak yang aktif dalam proses pemerintahan. Menurut Heriyanto & Voutama (2025), efektivitas ini dihasilkan dari adanya integrasi mendalam sistem informasi kependudukan, yang memungkinkan layanan yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna, seperti umur, tempat tinggal, dan jenis layanan yang diperlukan. Ini menjadikan JAKI sebagai saluran komunikasi kebijakan yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga fleksibel terhadap perubahan sosial di kota.

### **Partisipasi Masyarakat dalam Komunikasi Digital melalui JAKI**

Partisipasi masyarakat dalam era komunikasi pemerintahan berbasis digital menunjukkan perubahan dari peran pasif sebagai penerima layanan menjadi peran aktif yang terlibat dalam pengawasan dan pelaporan pelayanan publik. Melalui platform digital seperti aplikasi Jakarta Kini (JAKI), ruang bagi partisipasi masyarakat diperluas dan difasilitasi dengan cara yang terstruktur. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan alat untuk melaporkan aduan, tetapi juga menciptakan saluran komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat untuk mengadukan masalah sekaligus memantau respons pemerintah secara langsung (Pratiwi, 2022). Partisipasi masyarakat lewat JAKI bersifat langsung, nyata, dan mendasarkan pada kebutuhan di lapangan. Warga bisa mengajukan berbagai jenis pengaduan, mulai dari masalah infrastruktur, kebersihan, pelayanan publik, hingga isu sosial lainnya (Al Qindi et al., 2023). Proses pelaporan pada aplikasi ini dianggap lebih mudah, cepat, dan praktis dibandingkan dengan saluran pengaduan tradisional, sehingga mendorong partisipasi warga secara sukarela dan berkelanjutan (Barunea et al., 2023). Pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi ini juga membantu membentuk pandangan publik bahwa aspirasi mereka tidak hanya didengar, tetapi juga direspons secara nyata oleh pihak berwenang.

Fenomena ini menunjukkan bahwa partisipasi warga melalui aplikasi digital telah menciptakan bentuk komunikasi baru antara pemerintah dan masyarakat, yaitu komunikasi yang responsif, transparan, dan waktu nyata. Akses yang mudah terhadap saluran digital seperti JAKI menjadi faktor kunci yang mendorong masyarakat lebih aktif melaporkan keadaan di sekitar mereka. Berdasarkan kajian Rochmani (2024), dalam survei yang dilakukan terhadap masyarakat, masyarakat menyampaikan alasan mengapa mereka lebih suka menggunakan aplikasi JAKI sebagai saluran pengaduan resmi yang mereka favoritkan. Kata yang paling sering muncul adalah 'mudah' sebanyak 922 kali atau sekitar 40,4% dari total 20 kata yang disebutkan. Setelah itu, kata 'cepat' muncul sebanyak 318 kali dan 'diakses' sebanyak 231 kali. Ini menunjukkan bahwa orang-orang memilih untuk menggunakan aplikasi JAKI karena aksesnya yang lebih sederhana dan cepat. Kemudahan dalam mendapatkan akses ke saluran pengaduan JAKI dan kecepatan respon dari JAKI menjadi kelebihan aplikasi ini dibandingkan dengan saluran pengaduan lainnya (Hidayat, 2021). Selain dari pelaporan, partisipasi

masyarakat lewat JAKI juga terlihat dalam upaya memantau tindak lanjut dari laporan yang telah diajukan. Masyarakat tidak hanya mengajukan aduan lalu menunggu, tetapi juga bisa melihat status penanganannya secara berkala. Dengan adanya fitur pelacakan laporan, masyarakat merasa memiliki posisi yang setara dalam proses pelayanan, di mana transparansi dan kejelasan menjadi nilai yang penting. Dengan cara ini, warga ikut berperan serta dalam menjaga akuntabilitas kinerja pemerintah secara langsung.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan, bisa di tarik kesimpulan bahwa di zaman pemerintahan digital ini, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tidak lagi sekadar alat bantu teknis, tetapi telah berperan sebagai alat strategis yang dapat meningkatkan kualitas layanan, efektivitas komunikasi, serta partisipasi publik. Penerapan konsep pemerintahan digital memungkinkan terciptanya sistem yang lebih terbuka, jelas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi Jakarta Kini atau JAKI merupakan contoh nyata penerapan TIK dalam pemerintahan daerah yang berfokus pada layanan publik berbasis teknologi. Sebagai sarana komunikasi digital, JAKI tidak hanya mempermudah proses pelaporan dan pengaduan masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga melalui komunikasi dua arah yang lebih efektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Kemudahan akses, kecepatan respons, serta fitur pelacakan tindak lanjut menjadikan JAKI sebagai saluran yang dipercaya oleh masyarakat untuk menyampaikan kepentingan mereka. Partisipasi publik lewat JAKI menunjukkan bahwa ketika teknologi dirancang dengan pendekatan yang melibatkan masyarakat dan inklusif, warga akan terdorong untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pengelolaan pemerintahan. Masyarakat tidak lagi dianggap sebagai objek layanan, tetapi telah beralih menjadi mitra strategis dalam memberikan masukan, memantau pelayanan, serta mengawasi kinerja pemerintah. Ini menegaskan bahwa TIK bukan hanya pelengkap, melainkan menjadi pilar penting dalam membangun pemerintahan yang responsif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Qindi, M. A. D. P., Ohorella, N. R., Prihantoro, E., & Ningsih, T. W. R. (2023). Aplikasi Jaki sebagai Media Pengaduan Sarana Umum di Kelurahan Jatinegara. *Jurnal Badati*, 5(1), 28-48.
- Amelia, R., Sabita, M. S., Kustanto, K., Zahra, S. A., & Rahmawati, A. Keberhasilan dan Efektivitas Jaki sebagai Smart Digital Infrastructure Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
- Amri, S. (2022). Efektivitas Aplikasi Jaki sebagai Media Informasi Covid-19 di Jakarta pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Attawana, A. R. (2022). Efektivitas Layanan Jakarta Laporan (JakLapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Barunea, P. P., Anastasya, M. P., & Wahyuni, O. S. (2023). Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Jakarta Smart City (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi). *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 31-44.
- Firman, Rahmawati, R., & Trijayanto, D. (2017). Penerimaan dalam E-Government (Studi Fenomenologi pada Pengguna Layanan Terpadu Satu Pintu di BPTSP DKI Jakarta). *Promedia*, III(2), 274-302.
- Harahap, I. H., & Kwek, S. (2024). Implementasi Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi JAKI.
- Hariadi, C. E. W. U. dan M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 4(2), 159-176.

- Heriyanto, A. P., & Voutama, A. (2025). Optimalisasi Layanan Publik Di Smart City Dki Jakarta Melalui Integrasi Teknologi Digital Dalam Pengelolaan Dinamika Kependudukan. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2).
- 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 15 Juni 2025.
- Ilhami, R., Nilamsari, N., & Santoso, P. Y. (2023). Peran Humas Pemprov DKI Jakarta Dalam Mensosialisasikan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini). *Jurnal Cyber PR*, 3(1), 34-43.
- Kalihva, N. A., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 447-465.
- Kanter, R. M., ve Litow, S. S. (2009). Informed and Interconnected: A Manifesto for Smarter Cities. In Harvard Business School General Management Unit Working Paper.
- Kriyantono, R. (2014). Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran. Prenada Media Kencana.
- Mahmudi. 2019. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2017. Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi
- Neves, F. T., de Castro Neto, M., & Aparicio, M. (2020). The impacts of open data initiatives on smart cities: A framework for evaluation and monitoring. *Cities*, 106(November 2018), 102860. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102860>
- Pakei, Beni. 2016. Konsep dan Analisis: Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah. Jayapura: Taushia.
- Pratiwi, N. A. (2022). Partisipasi Masyarakat Melalui Penerapan Aplikasi JAKI Pada Jakarta Smart City (Studi Kelurahan Jati Padang) (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Rahmawati, R., & Firman, F. (2017). Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara. ARISTO. <https://doi.org/10.24269/aristo.v/1.2017.10>
- Ramadhania, A., & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29-48.
- Rochmani, S. A. (2024). Pengaruh Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020 (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).
- Sari, W. P. (2021). Excellence communication humas pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam implementasi aplikasi JAKI 'Jakarta Kini.' UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sinawang, C. A. (2023). Efektivitas Aplikasi Jakarta Kini Dalam Bidang Transportasi Umum Dinas Komunikasi Informasi Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Wasistiono, Sadu. 2003. Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung : CV Fokus Media.