



Tinjauan Good Governance atas Aplikasi JakLapor

Ariq Nabil Sulaiman¹, Salsa Rizkika²

^{1,2}Universitas Indonesia

Received: 07 Juli 2024
Revised: 14 Juli 2024
Accepted: 20 Juli 2024

Abstract

This research aims to analyze the implementation of good governance principles in the context of the public service complaint application in the DKI Jakarta Province: JakLapor. JakLapor is designed to respond to public issue complaints in a centralized manner, making principles of good governance such as accountability, community participation, transparency, equality, legal foundation, strategic objectives, responsiveness, consensus orientation, effectiveness, and efficiency crucial to fulfill. This study employs a qualitative approach to provide a in-depth understanding of the application of Good Governance principles in the procurement and implementation of public complaint services through JakLapor in the DKI Jakarta Province. Data collection techniques involve literature studies as secondary data. Data and information are gathered from credible sources, including books, journals, articles, and documents related to the research topic. Data analysis is conducted using illustrative techniques, matching patterns based on the principles of good governance outlined by the United Nations Development Programme. The research findings indicate that in the implementation of JakLapor, good governance principles have been applied, but the features still face some challenges and shortcomings in achieving these principles.

Keywords: *Development Research, Teacher Competency, Research, Modified Model*

(*) Corresponding Author: ariqnabilsulaiman@gmail.com; salsarizkika05@gmail.com

How to Cite: Sulaiman, A., & Rizkika, S. (2024). Tinjauan Good Governance atas Aplikasi JakLapor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 231-242. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13370459>

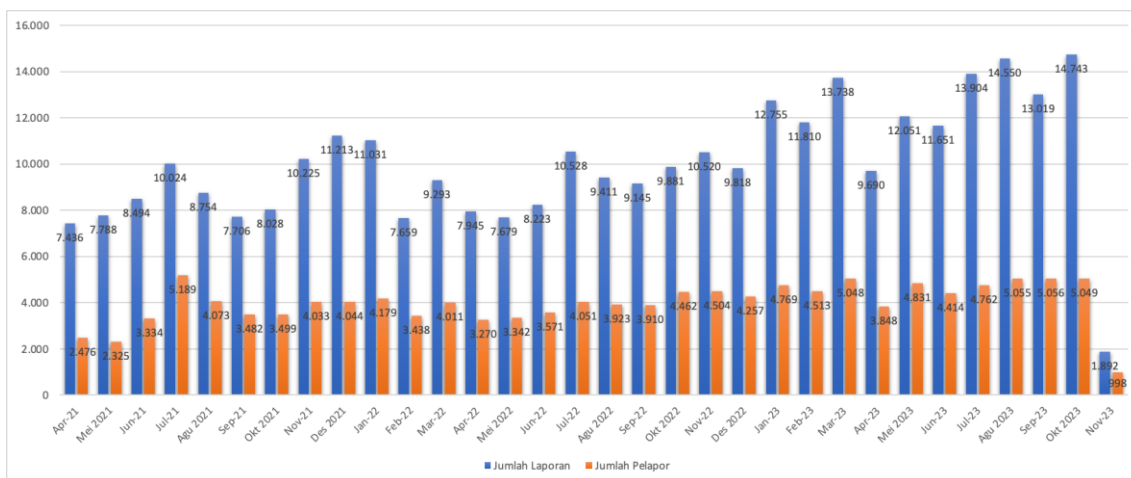
PENDAHULUAN

Pemenuhan pelayanan publik menjadi hal yang krusial karena pelayanan publik menjadi tolok ukur dari tercapainya kualitas tata kelola pemerintahan yang baik di suatu negara atau daerah. Hal ini dapat dilihat dari seberapa besar tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah sosial dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dalam jangka panjang. Hal ini merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (18) huruf h yang menjelaskan bahwa masyarakat berhak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat dicapai dengan beberapa strategi, seperti mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya dan terjangkau; menata manajemen dan proses kerja pemerintah secara holistik; memanfaatkan teknologi informasi secara optimal; meningkatkan peran serta dunia usaha dan industri telekomunikasi dan informatika; mengembangkan kapasitas sumber daya manusia dan e-literasi masyarakat; serta melakukan pengembangan yang sistematis dalam tahapan yang realistis dan terukur. Hal ini merupakan amanat Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan E-Government. Selain itu, pemanfaatan TIK (Teknologi, Informasi, dan Komunikasi), penerapan mekanisme *reward and punishment*, hingga deregulasi merupakan strategi-strategi yang dilakukan pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah saat ini berbasis *elektronik government (e-government)* dengan memanfaatkan kemajuan TIK secara optimal. Hal ini merupakan dampak dari globalisasi yang berpengaruh terhadap perkembangan teknologi digital sebagai upaya terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif serta sesuai dengan prinsip *good governance* (Angguna, 2015).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan. Artinya, penyedia layanan, seperti pemerintah, perlu memahami dan memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan, seperti masyarakat (William, 2004). Sejalan dengan hal ini, pemerintah DKI Jakarta telah mengembangkan Aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* sebagai salah satu aplikasi pendukung untuk membantu mewujudkan *good governance*, yang menekankan pada peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan (Smartcity.jakarta.go.id, 2016). Dalam sektor publik, CRM digunakan oleh pemerintah untuk mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan dan isu-isu masyarakat untuk dianalisis lebih lanjut oleh pemerintah (King, 2007). Lebih detail, untuk memastikan kelancaran kerja sama antara desa dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), masyarakat dapat mengajukan pengaduan melalui 14 saluran formal, yang semuanya dapat langsung terhubung dengan program CRM. Salah satu dari 14 kanal tersebut yang terintegrasi langsung dengan CRM adalah Aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

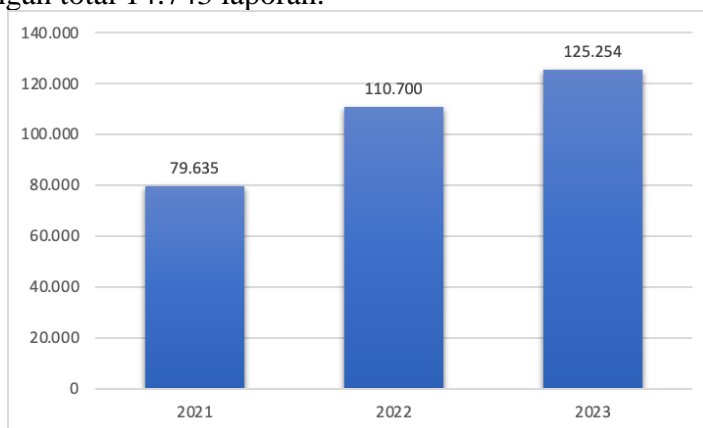
Jakarta Kini (JAKI) merupakan platform *super-app* Jakarta yang didesain sebagai *one-stop service* untuk membantu warga Jakarta menemukan kebutuhannya sehari-hari dalam satu aplikasi. Aplikasi JAKI memiliki beberapa fitur, salah satunya yang dibahas disini adalah JakLapor. JakLapor adalah mekanisme pengaduan masyarakat yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah di Jakarta dengan tiga langkah mudah: ambil gambar, deskripsikan, dan kirim. Laporan tersebut kemudian akan diproses melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM), yang akan menugaskan pejabat pemerintah terkait untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah tersebut. Pengguna juga dapat memantau perkembangan dan hasil dari laporan mereka, serta memberikan umpan balik atas hasil laporan tersebut. JakLapor bertujuan untuk menyediakan layanan satu pintu untuk pengaduan masyarakat, dan menjadi instrumen untuk mewujudkan *good governance* di DKI Jakarta (Syaharani, 2022). Adapun jumlah laporan selesai berjumlah 315.589 dari Bulan April 2021 hingga tanggal 21 November 2023, dengan jumlah laporan pada JAKI terutama pada fitur JakLapor dan jumlah pelapor yang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 1. Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor per Bulan

Sumber: Jakarta *Smart City* (JSC), 2023

Grafik 1 tersebut menunjukkan bahwa jumlah laporan yang masuk melalui Aplikasi JAKI dari Bulan April 2021 hingga 21 November 2023, mengalami perubahan yang signifikan. Adapun jumlah laporan masuk tertinggi berada pada bulan Oktober 2023 lalu dengan total 14.743 laporan.



Grafik 2. Jumlah Laporan Selesai Tiap Tahun

Sumber: Jakarta *Smart City* (JSC), 2023

Kemudian, grafik 2 menunjukkan bahwa berdasarkan total laporan yang terselesaikan setiap tahunnya memiliki peningkatan yang cukup signifikan, dimana pada tahun 2021 sebanyak 79.635, tahun 2022 sebanyak 110.700, dan meningkat kembali pada tahun 2023 menjadi 125.254 (*Jakarta Smart City*, 2023). Banyaknya jumlah laporan yang masuk dan tingginya total penyelesaian aduan menunjukkan bahwa JakLapor pada Aplikasi JAKI memiliki performa yang baik dan berhasil menyelesaikan berbagai laporan dari permasalahan yang diajukan oleh masyarakat. Dalam pengelolaan pengaduan ada beberapa langkah penting untuk memastikan kualitas pengelolaan pengaduan. Beberapa langkah penting tersebut antara lain, pertama, semua pengaduan harus dicatat dengan menggunakan pengenal seperti nomor pengaduan, tanggal pengaduan, tindakan awal yang akan dipertimbangkan, dan batas waktu untuk tanggapan. Kedua, konfirmasi penerimaan pengaduan harus segera diberikan kepada pihak yang mengajukan pengaduan, bersama dengan informasi mengenai tindak lanjut yang mungkin dilakukan dan batas waktu. Ketiga,

keluhan yang berada di luar cakupan mekanisme pengaduan harus diidentifikasi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Keempat, prinsip empat mata harus diterapkan, di mana dua orang staf melakukan tinjauan independen terhadap pengaduan untuk mengambil keputusan. Jika pengaduan tidak termasuk dalam ruang lingkup, pelapor harus diberitahu secara jelas alasan mengapa permintaan mereka ditolak, dan diberikan saluran alternatif yang memungkinkan untuk menindaklanjuti pengaduan mereka (Transparency International, 2016). Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip dari *good governance*. Prinsip-prinsip tersebut dikemukakan oleh *United Nations Development Programme* (1997) yang diantaranya, prinsip akuntabilitas, partisipasi masyarakat, transparansi, kesetaraan, dasar hukum, tujuan strategis, daya tanggap, orientasi pada konsensus, efektifitas serta efisiensi.

Di Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi landasan hukum bagi pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa langkah pertama dalam memperbaiki sistem pemerintahan Indonesia-yang dulunya dianggap sebagai sistem pemerintahan yang ‘kolot’ adalah dengan membangun layanan publik yang bertanggung jawab. Sejalan dengan pernyataan Mohammad (2003), bahwa pelayanan publik saat ini masih memiliki beberapa kekurangan, seperti kurang efisien dan kurang aspiratif dalam hal mendengarkan keprihatinan, rekomendasi, dan aspirasi masyarakat; pelayanan publik juga kurang terkoordinasi, kurang informatif, kurang dapat diakses, dan kurang birokratis (Mohammad, 2003). Dengan demikian, dalam rangka memenuhi upaya dan memastikan pelayanan publik yang efektif, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dikembangkan dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini juga mendorong pemerintah untuk berbenah diri agar pelayanan publik menjadi lebih baik lagi. Terutama, dalam konteks Provinsi DKI Jakarta, pelayanan publik menjadi isu yang krusial, mengingat tingginya kepadatan penduduk, permasalahan perkotaan, dan ekspektasi masyarakat di ibu kota. Salah satu layanan publik yang sering dituntut oleh masyarakat Jakarta adalah layanan pengaduan, yang merupakan mekanisme bagi masyarakat untuk melaporkan dan meminta solusi atas berbagai permasalahan yang mereka hadapi di kota, seperti lalu lintas, sanitasi, infrastruktur, keamanan, dan lain-lain. Layanan pengaduan juga merupakan bentuk partisipasi dan umpan balik masyarakat bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Jakarta. Namun demikian, penilaian penuh atas kepatuhan JakLapor terhadap standar *good governance* belum pernah dilakukan terkait pendiriannya sebagai layanan pengaduan publik di DKI Jakarta. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana konsep *good governance* diterapkan dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta melalui JakLapor. Dengan demikian, gambaran yang lebih lengkap mengenai kontribusi JakLapor terhadap tata kelola pemerintahan yang baik di Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif guna memberikan pemahaman mendalam tentang penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam konteks pengadaan dan pelaksanaan layanan pengaduan publik melalui JakLapor di Provinsi DKI Jakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi literatur sebagai data sekunder. Data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari literatur, seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen dari sumber yang kredibel serta berkaitan dengan topik penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik ilustratif, yaitu menggunakan skema pencocokan pola berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelaksanaan *good governance* yang dikemukakan oleh *United Nation Development Programme*. Dalam menganalisis data yang ditemukan peneliti memahami kondisi aktual yang terdapat dalam perancangan dan implementasi layanan JakLapor yang diamati dengan kondisi normatif pelaksanaan yang tersedia dari berbagai literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tinjauan Literatur

Koiman (2004), mengartikan *governance* sebagai suatu bentuk rangkaian interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dalam lingkup sosial politik. Interaksi tersebut muncul karena adanya berbagai kepentingan yang meliputi masyarakat sebagai penerima kebijakan dengan pemerintah sebagai pembuat kebijakan. Dalam prosesnya *governance* memiliki mekanisme yang mana warga dan masyarakat mencoba untuk menyampaikan kepentingan mereka atas landasan hak hukum serta memenuhi kewajiban mereka sebagai warga negara (Krina, 2003). Lebih lanjut, dalam upaya penyediaan suatu tata kelola *governance* yang dapat menciptakan suatu sistem inklusif yang dapat memfasilitasi kepentingan masyarakat tersebut pemerintah perlu menerapkan *good governance*, yaitu adalah suatu tata cara penyelenggaraan pemerintah dengan tata kelola yang mempertimbangkan manajemen pembangunan yang kokoh disertai tanggung jawab yang berlandaskan kepada demokrasi, efisiensi pasar, alokasi investasi yang baik, pencegahan tindak pidana korupsi, menerapkan disiplin anggaran, dan pembuatan kerangka kerja hukum bagi aktivitas kewiraswastaan (World Bank dalam Azari *et al.*, 2002). United Nation Development Program (1997) menyatakan terdapat sembilan prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas, partisipasi masyarakat, transparansi, kesetaraan, dasar hukum, tujuan strategis, daya tanggap, orientasi pada konsensus, efektifitas serta efisiensi.

Dalam konteks Indonesia *good governance* telah memiliki landasan hukum, seperti pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 yang menyatakan mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi supremasi hukum, pelayanan terbaik, transparansi, diterima masyarakat, efisien dan efektif, akuntabel, dilaksanakan dengan profesional, serta menjunjung tinggi demokrasi dan partisipasi. Tidak hanya itu, adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga mendukung pentingnya penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam penyediaan layanan publik. Terdapat berbagai manfaat dalam menerapkan *good governance*, penelitian yang dilakukan pada Kecamatan Bulila Kabupaten Gorontalo mengindikasikan adanya peningkatan kinerja pegawai

dengan diterapkannya *good governance* (Dumbi *et al*, 2022). Selain itu, penerapan *good governance* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah daerah (Rachmawati *et al*, 2015). Oleh karena itu, penelitian ini akan berupaya untuk menganalisis penerapan *good governance* dalam pengoperasian aplikasi layanan pengaduan JakLapor dalam aplikasi Jakarta Kini dengan prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh United Nation Development Program.

Hasil

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan sistem pengaduan secara online yang tersedia pada aplikasi Jakarta Kini dengan nama fitur JakLapor (Attawana, 2022). Layanan tersebut mulai dioperasikan seiring dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Sekretaris daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management. Peluncuran JakLapor dilatarbelakangi oleh keinginan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menyediakan layanan pengaduan yang sesuai dengan kondisi demografis masyarakat DKI Jakarta yang cenderung melek teknologi (Hidayatulloh, 2022). Harapannya, masyarakat DKI Jakarta dapat terbantu dengan terfasilitasinya mereka dalam penyampaian aduan serta aspirasi dengan terjaminnya keprivasian data mereka.

Laporan warga yang masuk ke JakLapor akan masuk daftar tunggu pada Cepat Respon Masyarakat (CRM) (JSC, 2021). Selanjutnya, laporan tersebut akan diproses ke OPD terkait dan ketika laporan telah dikoordinasikan maka laporan tersebut akan didisposisi pada suku dinas/kecamatan terkait. Setelah dilakukan tindak lanjut, petugas akan mengirimkan bukti yang divalidasi oleh biro pemerintah dan jika telah sesuai maka laporan akan dinyatakan selesai. Semua tahapan tersebut dapat dipantau oleh pelapor melalui gawai mereka beserta bukti tindak lanjut jika laporan telah berhasil diselesaikan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu diterapkan suatu sistem *good governance* yang mana berfungsi sebagai indikator dari kinerja dengan tujuan melakukan pemantauan terhadap performa pelayanan publik tersebut (Sugiyardi, 2019). Lebih lanjut, penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP sebagai indikator untuk melihat dalam implementasi pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta melalui JakLapor sebagai berikut:

Partisipasi

.Partisipasi dalam *good governance* memiliki pengertian bahwa setiap masyarakat memiliki hak dalam berpendapat yang mana masyarakat dikatakan aktif dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan (UNDP, 1997). Penerapan dari JakLapor merupakan sebuah langkah strategis yang ditunjukkan untuk memfasilitasi aspirasi dan pengaduan masyarakat, dalam kurun waktu 3 April 2021 hingga 26 November 2023 jumlah pelapor pada layanan JakLapor sendiri telah mencapai 73.238 dengan jumlah laporan 369.644 yang menunjukkan tingginya tingkat partisipasi dalam pengaduan yang cukup tinggi (CRM JAKI, 2023). Lebih lanjut, melalui penelitian *Local Online Service Index* tingkat partisipasi dan interaksi masyarakat yang terbilang cukup tinggi dengan nilai 0.7059 (United Nation, 2022). Akan tetapi, jika

dibandingkan dengan jumlah masyarakat DKI Jakarta yang mencapai 10,67 juta jiwa (BPS, 2022) tentu jumlah pelapor masih cukup kecil yang hanya berkisar 0.0068% dari jumlah penduduk. Dengan demikian, penerapan JakLapor telah menerapkan prinsip partisipasi tetapi masih memiliki kekurangan pada aspek penyebaran informasi. Oleh karena itu, sosialisasi terkait aplikasi JAKI khususnya fitur JakLapor masih penting untuk dilakukan demi mendorong tingkat partisipasi masyarakat dalam tindakan aspirasi dan pengaduan (Pratiwi, 2022).

Transparansi

Transparansi dalam konteks *good governance* memiliki pengertian bahwa dalam pelaksanaan pemerintahan memiliki keharusan menyediakan aliran informasi bagi yang membutuhkan (UNDP, 1997). Aplikasi Jakarta Kini atau JAKI khususnya pada pelaksanaan layanan JakLapor pada pelaksanaannya telah menerapkan transparansi yang dapat diamati dalam tiga aspek yaitu transparansi dari tindakan, tersedianya akses layanan informasi yang berasal dari pemerintah, serta ketanggapan pemerintah terhadap ide, permintaan, serta kebutuhan masyarakat (Sofiana, 2023). Lebih lanjut, transparansi akan tindakan pemerintah tercermin dari tindakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang terus memberikan unggahan secara aktif terhadap aktivitas pelaporan pada fitur JakLapor. Ketersediaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah juga memiliki sifat bebas biaya, tidak perlu izin khusus untuk melakukan akses, serta memiliki lisensi terbuka. Lebih lanjut, pada aspek ketanggapan pemerintah telah cukup tanggap dalam merespon ide, kebutuhan, dan permintaan yang ditunjukkan dengan total penyelesaian pengaduan yang mencapai 363.386 dari awal dibuatnya fitur pengaduan (CRM JAKI, 2023). Dari ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapannya fitur JakLapor telah menerapkan prinsip transparansi dalam pelaksanaannya dengan baik.

Gambar 1. Bentuk CRM dari JakLapor yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta

Sumber: Olahan Peneliti



Efektivitas dan Efisiensi

Efektifitas dan efisiensi dalam *good governance* memiliki pengertian bahwa pemerintah dalam menyediakan pelayanan diharuskan untuk menghasilkan luaran yang benar-benar dibutuhkan (UNDP, 1997). Dalam tataran pelaksanaan dari fitur JakLapor yang diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih dirasa belum efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Attawana (2022) menunjukkan belum terimplementasinya efektivitas melalui tiga indikator yang disampaikan oleh Steer (1985) yaitu pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Pada dimensi pertama yaitu pencapaian tujuan menemui agregat yang baik dengan terdapatnya landasan hukum

yang menaungi fitur JakLapor menjamin keberlanjutan dari fitur ini. Dimensi kedua yaitu adaptasi menunjukkan bahwa tidak terdapatnya pelatihan terhadap pegawai yang bertanggung jawab terhadap berjalanya layanan JakLapor menyebabkan keterbatasan kemampuan pegawai dalam beradaptasi terhadap kompleksitas pengaduan. Terakhir, pada dimensi integrasi yang mana permasalahan terdapat pada kurang tersosialisasinya layanan sehingga partisipasi masyarakat rendah

Responsivitas

Responsivitas dalam *good governance* memiliki pengertian sebagai setiap lembaga pemerintah dalam melakukan proses pelayanan harus diarahkan kepada pihak yang berkepentingan (UNDP, 1997). Kecepatan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menanggapi laporan dapat dikatakan cukup cepat. Penelitian yang dilakukan (Ernawati *et al*, 2023) menunjukkan bahwa lebih dari 56% responden menyatakan bahwa respon pemerintah terhadap laporan sangat cepat. lebih lanjut, 73% responden juga menyatakan bahwa mereka merasa respon yang diberikan atas pengaduan mereka memuaskan. Selain itu, dalam kurun waktu satu hari Pemerintah DKI Jakarta mampu menyelesaikan setidaknya 155 laporan secara rata-rata (CRM JAKI, 2023). Hal tersebut, menunjukkan bahwa responsivitas JakLapor dapat dikatakan tinggi dalam menanggapi aduan dan aspirasi masyarakat.

Dasar hukum

Penegakkan hukum dalam *good governance* memiliki pengertian bahwa pemerintah dalam melakukan pengadaan pelayanan publik harus memiliki landasan hukum (UNDP, 1997). Pembuatan dan pelaksanaan layanan JakLapor dalam aplikasi JAKI dimulai saat Pemerintah DKI Jakarta mengeluarkan Surat Keputusan Sekretaris daerah Provinsi DKI Jakarta No 22 Tahun 2020 mengenai Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat yang terdapat pada Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM). Selain itu, dalam pelaksanaannya JakLapor juga memiliki landasan hukum yaitu Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 mengenai tata cara penanganan pengaduan masyarakat. Sejalan dengan tersebut maka dimulailah pembuatan JakLapor yang nantinya bertujuan untuk memberikan suatu laman pengaduan berbasis luar jaringan. Landasan hukum tersebut, nantinya akan menjadi pedoman bagi pegawai yang bertanggung jawab sebagai pelaksana dari JakLapor dan Organisasi Perangkat Daerah lain dalam upayanya menanggapi laporan dan aspirasi masyarakat (Attawana, 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pengadaannya layanan JakLapor dalam aplikasi JAKI telah memiliki sebuah landasan hukum yang cukup dalam mengatur pengadaan dan pelaksanaannya.

Tujuan strategis

Memiliki tujuan strategis dalam *good governance* memiliki pengertian bahwa pemerintah dan masyarakat memiliki tujuan yang sama dalam melaksanakan pemerintahannya (UNDP, 1997). Landasan hukum dari pengadaan dan pedoman fitur JakLapor yaitu Surat Keputusan Sekretaris daerah Provinsi DKI Jakarta No 22 Tahun 2020 menyatakan bahwa JakLapor merupakan bentuk *Citizen Relation Management* (CRM). Tujuan dari pengadaan CRM menurut Schellong (2007) adalah sebagai strategi untuk meningkatkan partisipasi publik dalam kegiatan pemerintahan dengan menggunakan teknologi. Hal tersebut sendiri dapat diamati dari nilai-nilai dari Jakarta Kini yaitu layanan yang bersifat satu pintu yang berorientasi pada masyarakat. Selain itu, JakLapor dalam Jakarta Kini memiliki

tujuan untuk mengintegrasikan pelayanan masyarakat dalam satu pintu dengan fokus JakLapor dalam memfasilitasi pengaduan masyarakat. Dengan adanya tujuan tersebut maka dapat dikatakan bahwa layanan JakLapor dalam JAKI memiliki sebuah tujuan yang bersifat strategis.

Orientasi pada konsensus

Berorientasi pada konsensus dalam konteks *good governance* memiliki pengertian yang mana pemerintah dapat menjadi pihak yang menengahi berbagai kepentingan pemangku kepentingan (UNDP, 1997). Pelaksanaan fitur JakLapor dalam aplikasi JAKI masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan terkait konsensus. Menurut Kahliva (2023), dalam pelaksanaannya, hubungan internal dengan pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait JAKI masih belum mencapai tingkat optimal. Ketidakselarasan ini menciptakan hambatan dalam kelancaran implementasi, di mana koordinasi internal perlu diperkuat untuk memastikan sinergi antara berbagai pihak terkait. Lebih lanjut, Kahliva (2023) juga menyatakan bahwa keberhasilan kolaborasi antara pemerintah dan sektor privat juga terganjal oleh ketidaksepakatan mengenai isu-isu birokrasi dan kebijakan privasi. Selain itu, tingkat sosialisasi yang belum mencapai target juga menjadi kendala serius, mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fitur ini. Upaya perbaikan dalam aspek-aspek ini menjadi krusial guna meningkatkan efisiensi, akseptabilitas, dan manfaat keseluruhan dari JakLapor dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam *good governance* mengacu pada kemampuan untuk meminta pertanggungjawaban dari pejabat publik dan penyedia layanan atas tindakan dan kinerja mereka (UNDP, 1997). Transparansi proses pelaporan dan penanganan pengaduan. Fitur JakLapor memungkinkan warga untuk menyampaikan pengaduan mengenai berbagai masalah di lingkungan sekitar mereka melalui aplikasi JAKI. Pengaduan tersebut kemudian diteruskan kepada instansi atau unit terkait untuk ditindaklanjuti. Warga juga dapat memantau status pengaduan mereka dan menerima umpan balik dari pihak berwenang. Hal ini menciptakan saluran komunikasi yang jelas dan terbuka antara pemerintah dan masyarakat, yang meningkatkan akuntabilitas kedua belah pihak.

Fitur JakLapor mendorong warga untuk berpartisipasi aktif dalam perbaikan lingkungan tempat tinggal mereka dengan melaporkan masalah dan memberikan umpan balik. Lebih lanjut, tindakan pemerintah khususnya lembaga terhadap pengaduan yang diajukan masyarakat menjadi salah satu indikator kinerja dalam menilai performa lembaga (MPA Negara 1, 2023). Hal tersebut nantinya dapat digunakan pemerintah untuk melakukan asesmen dari seberapa puas masyarakat atas layanan dan berhubungan langsung dengan sistem pencairan pendanaan pada tahun berikutnya. Dengan demikian, sistem JakLapor telah memenuhi prinsip akuntabilitas dimana pemerintah dapat bertanggung jawab terhadap sumber daya yang dimiliki terhadap kinerja mereka yang dapat diawasi secara langsung oleh masyarakat.

Kesetaraan

Kesetaraan adalah prinsip lain dari *good governance*, yang mengacu pada distribusi manfaat dan kesempatan yang adil dan inklusif untuk semua segmen masyarakat (UNDP, 1997). Dalam pelaksanaannya layanan JakLapor dapat dinikmati oleh

semua masyarakat baik yang berdomisili di DKI Jakarta ataupun yang melakukan mobilisasi pada kawasan DKI Jakarta dengan hanya mengunduh aplikasi JAKI. Lebih lanjut, pembuatan JakLapor sendiri berupa memunculkan inklusivitas bagi seluruh masyarakat yang mana pengaduan dapat dilihat secara objektif. Akan tetapi, terdapat kekurangan dari JakLapor sendiri yang belum memperhatikan kaum disabilitas, tidak adanya fasilitas bagi kaum disabilitas seperti adanya deskripsi dari gambar, label tombol, dan berbagai fungsi semantik lainnya tentu menghambat penggunaan JakLapor bagi masyarakat tuna netra (Melawati, 2023). Dengan demikian, dapat dikatakan dalam upayanya menerapkan prinsip kesetaraan masih mengalami kekurangan dikarenakan belum mampu untuk menciptakan sistem yang dapat mengakomodasi seluruh lapisan masyarakat khususnya bagi penyandang disabilitas tuna netra.

KESIMPULAN

Dalam pengimplementasian JakLapor, penelitian ini menemukan bahwa prinsip *good governance* sudah diterapkan. Prinsip-prinsip tersebut, seperti partisipasi, transparansi, efektivitas, efisiensi, daya tanggap, dasar hukum, tujuan strategis, orientasi pada konsensus, akuntabilitas, dan kesetaraan. Namun, fitur ini masih menghadapi beberapa tantangan dan kekurangan dalam mencapai prinsip-prinsip tersebut. Misalnya, fitur ini belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat sehingga tingkat partisipasinya masih rendah. Fitur ini juga dinilai belum efektif dalam mencapai tujuannya, beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan berintegrasi dengan sistem lain. Fitur ini juga mengalami kesulitan dalam memediasi berbagai kepentingan pemangku kepentingan dan mencapai konsensus. Fitur ini juga belum mampu mengakomodasi seluruh lapisan masyarakat, terutama penyandang disabilitas. Oleh karena itu, fitur ini perlu meningkatkan kinerja dan kualitasnya dengan mengatasi masalah-masalah tersebut dan meningkatkan kepuasan dan keterlibatan penggunaannya.

Terkait dengan hasil tersebut, peneliti memberikan rekomendasi seperti melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat melalui berbagai saluran serta memberikan insentif dan penghargaan bagi para pengguna; menetapkan tujuan dan indikator yang jelas dan terukur, memantau dan mengevaluasi hasilnya, beradaptasi dengan kebutuhan dan preferensi, dan berintegrasi dengan sistem dan platform lain; melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam perencanaan, implementasi dan evaluasi, memfasilitasi dialog dan komunikasi, serta menyeimbangkan dan menyelaraskan kepentingan dan harapan; serta membuat fitur yang dapat diakses dan inklusif, merancang dengan prinsip-prinsip universal, menyediakan mode alternatif untuk input dan output, dan mematuhi standar dan pedoman aksesibilitas *website*.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, S. (2022). Implementasi smart governance pada fitur JakLapor (aplikasi Jakarta kini) pemerintah Provinsi DKI Jakarta = Implementation of smart governance on the JakLapor feature (Jakarta Kini application) DKI Jakarta Provincial government. lib@ui. Retrieved December 6, 2023, from <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522720&lokasi=lokal>

- Angguna, Y. P. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1, 80-88.
- Attawana, A. R. (2022). EFEKTIVITAS LAYANAN JAKARTA LAPOR (JAKLAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- CRM Jakarta Kini. (2023, November 26). Dashboard CRM Wilayah Kelurahan. Diambil kembali dari Jakarta Smart City: <https://crm.jakarta.go.id/data-wilayah-kelurahan>
- Ernawati, D., Dwiarto, R., Aini, Y. N., Asropi, A., & Harsiwi, N. D. (2023). Responsive public complaint service innovation: The JAKI Application case in DKI Provincial Government. *PUBLICIA: Journal of Public Administration Science*, 8(1), 2023
- Hidayatulloh, M. R. (2022). Kualitas Pelayanan JakLapor dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah Unit Pengelola Jakarta Smart City Provinsi DKI Jakarta. Universitas Nasional.
- Jakarta Smart City. (2023). CRM. CRM. Retrieved November 21, 2023, from <https://crm.jakarta.go.id/data-bulanan>
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Intani, S. M., Nasution, B. I., Aminanto, M. E., Nugraha, Y., Muchtar, N., & Kanggrawan, J. I. (2022). Automating Public Complaint Classification Through JakLapor Channel: A Case Study of Jakarta, Indonesia. In *ISC2 2022 - 8th IEEE International Smart Cities Conference (ISC2 2022 - 8th IEEE International Smart Cities Conference)*. Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc.. <https://doi.org/10.1109/ISC255366.2022.9922346>
- Kalihva, N. A. (2023). IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB), Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI). (2016). *ADOPSI DAN INTEGRASI LAPOR! - SP4N UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK*. Jakarta: Kemenpan-RB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Indonesia.
- King S. F. (2007) Citizens as customers: Exploring the future of CRM in UK local government. *Government Information Quarterly* 24(1):47-63
- Kooiman, J. (2004). Governing as governance. *International Public Management Journal*, 7(3), 439-442

- Krina, L.L.P. (2003). Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dan Partisipasi. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. England: Pearson.
- Maani, K. D. (2005). Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Demokrasi*, Vol. IV No. 2, 25-34.
- Melawati, A. N. (2023). *Analisis Implementasi E-Government Dalam Menghasilkan Nilai Di Sektor Publik: Studi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)*. Diambil kembali dari Library UI: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523545&lokasi=lokal>
- Mohammad, "Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya," *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 5, No. 1, (2003).
- Pratiwi, N. A. (2022). Partisipasi Masyarakat Melalui Penerapan Aplikasi JAKI Pada Jakarta Smart City (Studi Kelurahan Jati Padang) (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Schellong, A. (2007). Citizen Relationship Management. Dalam: A. Anttiroiko & M. Malkia, penyunt. *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey: Idea Group Reference.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyardi, A. (2019). URGENSI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK. *PUBLIC CORNER*, 14(2), 83-96.
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 45-53
- S. M. Intani, B. I. Nasution, M. E. Aminanto, Y. Nugraha, N. Muchtar and J. I. Kanggrawan, "Automating Public Complaint Classification Through JakLapor Channel: A Case Study of Jakarta, Indonesia," 2022 IEEE International Smart Cities Conference (ISC2), Pafos, Cyprus, 2022, pp. 1-6, doi: 10.1109/ISC255366.2022.9922346.
- UNDP (United Nations Development Programme). 1997. *General Human Development Report 1997*. New York.
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations.
- World Economic Forum. (2021). *Governing Smart Cities: Policy Benchmarks for Ethical and Responsible Smart City Development*. [weforum.org. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Governing_Smart_Cities_2021.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Governing_Smart_Cities_2021.pdf)