



## Membandingkan Intensi Keterlibatan Publik Antargender dan Antargenerasi Muda dalam Fitur JakLapor

Furailhan Kamyil Arnazaye<sup>1</sup>, Kezsya Tesalonika<sup>2</sup>, Wahyu Mahendra<sup>3</sup>

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia, Depok, Jawa Barat, Indonesia<sup>123</sup>

### Abstract

Received: 07 Juli 2024

Revised: 12 Juli 2024

Accepted: 20 Juli 2024

Pemerintah terus mendorong partisipasi publik dalam aplikasi e-government-nya, tidak terkecuali dalam aplikasi JAKI dengan fitur JakLapor-nya. Sejumlah literatur menunjukkan bahwa terdapat perbedaan intensi publik untuk berpartisipasi dalam layanan e-government antargender dan antargenerasi. Menilik kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan intensitas keterlibatan publik antargender dan antargenerasi muda dalam menggunakan fitur JakLapor dari aplikasi JAKI di Jakarta. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif yang dilakukan terhadap 353 responden dari Jakarta berusia 15–42 tahun. Data mengenai niat keterlibatan publik (PEI) dan dimensinya, yaitu penerimaan teknologi (TA), kepercayaan publik (PT), dan motivasi partisipasi (PM) dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Mann-Whitney U. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat PEI yang rata-rata tinggi di antara responden. Tidak ada perbedaan signifikan dalam PEI dan dimensinya antara responden laki-laki dan perempuan. Namun, perbedaan signifikan ditemukan dalam dimensi PT antara Generasi Z dan Generasi Milenial, dengan Generasi Milenial menunjukkan tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi. Tidak ada perbedaan signifikan lain yang diidentifikasi antara kedua generasi tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa gender tidak memengaruhi partisipasi publik dalam JakLapor. Sementara generasi menunjukkan tingkat keterlibatan yang serupa secara keseluruhan, membangun kepercayaan publik seharusnya lebih diutamakan untuk Generasi Z. Penelitian ini memberikan kontribusi wawasan kepada otoritas terkait untuk secara sama-sama melibatkan kedua jenis kelamin dan menyesuaikan strategi membangun kepercayaan berdasarkan karakteristik generasi saat memanfaatkan platform digital partisipatif seperti JakLapor.

**Keywords:** Keterlibatan publik, antargenerasi, antargender, JakLapor

(\*) Corresponding Author: [furailhan.kamyil@ui.ac.id](mailto:furailhan.kamyil@ui.ac.id), [kezsya.tesalonika@ui.ac.id](mailto:kezsya.tesalonika@ui.ac.id), [wahyu.mahendra@ui.ac.id](mailto:wahyu.mahendra@ui.ac.id)

**How to Cite:** Arnazaye, F., Tesalonika, K., & Mahendra, W. (2024). Membandingkan Intensi Keterlibatan Publik Antargender dan Antargenerasi Muda dalam Fitur JakLapor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 570-582. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13731851>

## PENDAHULUAN

Utilisasi platform digital, dewasa ini, kian meningkat. Laporan dari *Australian Competition & Consumer Commission (ACCC)* (2019) menyebutkan bahwa dalam dua dekade ini terjadi pertumbuhan pengguna internet yang sangat signifikan secara global. Pertumbuhan tersebut memantik pengguna internet untuk mencari platform digital yang dapat memberikan manfaat ‘benefits’ kepadanya. Lebih lanjut, *Consumer Policy Research Centre* (dalam ACCC, 2019) menjelaskan bahwa masyarakat membutuhkan platform digital untuk mengumpulkan informasi, bertukar ide, dan mencari manfaat lain yang bisa didapatkannya dalam platform digital. Selain manfaat yang dirasakan masyarakat, platform digital pun

memberikan manfaat kepada penyelenggara platform tersebut, yakni penyelenggara platform dapat mengumpulkan data pengguna melalui penyelenggaraan platform tersebut. ACCC (2019) menjelaskan bahwa penyelenggara platform dapat memanfaatkan data pengguna untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna yang kemudian memiliki potensi untuk memberikan manfaat sosial yang besar kepada masyarakat. Kombinasi antara pengguna internet yang membutuhkan platform digital dan penyelenggara platform yang membutuhkan pengumpulan data dari pengguna, pada akhirnya, memberikan urgensi atas penyelenggaraan platform digital.

Masyarakat dan pemerintah pun menunjukkan kebutuhannya dalam penggunaan platform digital. Menurut Norris (2007), masyarakat membutuhkan ruang untuk berpartisipasi secara lebih luas dan demokratis. Secara spesifik, ia menambahkan bahwa partisipasi tersebut dapat tercapai jika terselenggaranya tiga komponen, yaitu pengaksesan informasi dan menggunakan pelayanan publik secara elektronik, kemampuan berkomunikasi dengan aparatur pemerintah secara elektronik, bertransaksi secara elektronik dengan pemerintah (bertransaksi dalam konteks ini, yaitu pemberian *feedback* terkait suatu kebijakan atau kinerja lain yang dilakukan pemerintah). Selain itu, pemerintah pun membutuhkan data pengguna—dalam konteks ini masyarakat—dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Li dan Li. (2022), pemerintah dapat menggunakan data penduduknya untuk melakukan regulasi pasar, memperkuat pengawasan publik, dan meningkatkan kepuasan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hu et al (2019) menjelaskan bahwa sebuah nilai layanan publik dapat diciptakan melalui keterlibatan bersama dari banyak aktor seperti masyarakat, penyedia TI, dan lembaga pemerintah. Kemauan dan sikap masyarakat terhadap kreasi nilai pelayanan e-government lebih lanjut akan berdampak pada peningkatan partisipasi. Partisipasi pada hakikatnya berkaitan dengan interaksi bersama pihak atau organisasi atau otoritas yang menyediakan pelayanan publik.

Pemanfaatan platform digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat terlihat implementasinya di Jakarta. Sebagai Ibu Kota, Jakarta mulai mengakselerasi penggunaan platform pelayanan publik digital sejak dikeluarkannya Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. Melalui regulasi tersebut, seluruh perangkat daerah di DKI Jakarta diharapkan dapat mengunduh, mengoperasionalkan, dan memanfaatkan platform digital berupa aplikasi yang tersedia pada portal Jakarta Smart City (Ramadhania & Sutisna, 2023). Awalnya, kompilasi atas berbagai aplikasi dalam portal Jakarta Smart City diintegrasikan di dalam aplikasi Qlue. Namun, pada akhir tahun 2019, pemerintah DKI Jakarta meluncurkan pengembangan dari aplikasi Qlue, yakni aplikasi JAKI atau Jakarta Kini. Secara khusus—pada versi aplikasi JAKI 3.0.3 di bulan Agustus 2023—aplikasi JAKI memiliki 13 fitur layanan. Salah satu fitur layanannya, yakni layanan pelaporan secara digital yang dikenal dengan sebutan JakLapor. Fitur yang tercipta tahun 2014 ini terintegrasi dengan sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) dan berbasis *geotagging* atau dengan kata lain pelaporan aduan dilakukan melalui pemberian foto aktual permasalahan beserta deskripsinya lalu kemudian dikirim

untuk diproses dan ditindaklanjuti segera oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Jakarta Smart City, 2023).

JakLapor, pada dasarnya, merupakan fitur yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas layanan publik (Kalihva & Manar, 2023). Mengoptimalkan fitur JakLapor—selayaknya platform digital—membutuhkan kesadaran publik untuk dapat mengeksplorasi manfaat yang bisa didapatnya melalui fitur JakLapor dan berpartisipasi dalam membuat laporan pengaduan (Cho *et al.*, 2019). Kertsing (dalam Cho *et al.*, 2019) menjelaskan bahwa pemerintah daerah (pemda) memiliki kecenderungan untuk meningkatkan interaksinya dengan masyarakat melalui utilisasi platform digital. Meski demikian, Cho *et al.* (2019) menemukan bahwa karakteristik mendasar yang biasa ditemukan dalam penerapan platform partisipasi digital oleh pemda, yakni mereka sangat tertinggal dalam penyampaian layanan dan konten informasi daring. Cho *et al.* (2019) menambahkan bahwa karakteristik tersebut berpotensi mengurangi niat masyarakat untuk berpartisipasi dalam platform digital, akibat berkurangnya manfaat platform yang dapat dirasakan masyarakat. Atas kondisi tersebut, penelitian ini mencoba mengidentifikasi aspek yang dapat memengaruhi niat masyarakat untuk terlibat dalam fitur JakLapor.

Penelitian oleh Li dan Li (2022) menjelaskan bahwa partisipasi digital masyarakat memiliki keterkaitan dengan literasi digital masyarakat. Li dan Li (2022) menggarisbawahi bahwa literasi digital tidak secara serta-merta meningkatkan partisipasi digital masyarakat, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, seperti perbedaan individu, proses kelompok sosial, dan lingkungan kebijakan dari komunitas digital. Meski demikian, formulasi kerangka teori oleh Li dan Li (2022) masih terlalu spesifik dalam menggambarkan literasi digital. Penelitian lainnya oleh Hu *et al.* (2019) menemukan bahwa terdapat keterkaitan yang signifikan antara intensi publik untuk terlibat ‘*public engaging intention*’ (PEI) terhadap penerimaan teknologi ‘*technology acceptance*’ (TA), kepercayaan publik ‘*public trust*’ (PT), dan motivasi partisipasi ‘*participation motivation*’ (PM). Gambaran aspek variabel dalam penelitian oleh Hu *et al.* (2019) yang lebih luas membuat formulasi kerangka teorinya dapat menggambarkan intensi publik untuk terlibat dalam platform partisipasi digital yang lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini mendeskripsikan PEI dalam platform partisipasi digital ke dalam tiga dimensi yang dijelaskan oleh Hu *et al.* (2019), yakni TA, PT, dan PM. Dimensi TA dapat diukur lebih lanjut dengan beberapa indikator, yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Lebih lanjut, dimensi PT diukur melalui indikator *trust of government* dan *trust of platform*. Terakhir, dimensi PM, dapat diukur melalui indikator *self-efficacy*, *sense of achievement*, *personal appearance*, *recognition of others*, dan *external rewards*.

Li dan Li (2022) yang menyatakan bahwa partisipasi digital masyarakat memiliki keterkaitan dengan aspek lain, salah satunya, yakni perbedaan individu. Hadirnya faktor perbedaan individu yang dapat memengaruhi partisipasi publik ini juga dijelaskan oleh Sun (2016) bahwa faktor gender dapat memengaruhi partisipasi publik. Sun (2016) menjelaskan bahwa perempuan mengalami kesulitan dalam mengekspresikan pandangannya dalam platform digital. Hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya ketidakseimbangan ekonomi dan pendidikan antara laki-laki dan perempuan, ekspektasi budaya, dan pembatasan peran gender.

Kemudian, antara laki-laki dan perempuan terkadang cenderung memiliki kepentingan yang berbeda ketika mengakses platform digital, laki-laki lebih identik berpartisipasi pada kepentingan umum yang luas, misalnya terkait penyelenggaraan sistem pemerintahan yang berbasis digital (Macaya *et al.*, 2021).

Selain gender, faktor perbedaan individu lain juga dijelaskan oleh Raslie (2021) dan PrakashYadav dan Rai (2017), yakni terkait perbedaan generasi. Gaya partisipasi oleh Generasi Z (Gen Z) dan Generasi Milenial dapat berbeda karena faktor lingkungan dan faktor individual. Generasi Z lebih cenderung memiliki sifat individualistis namun tetap memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap sosial media dalam menyelesaikan masalah yang mereka alami (Susanti, A. F., & Safitri, D, 2021). Di sisi lain, Generasi Milenial secara aktif menggunakan media sosial untuk mengungkapkan pendapat mereka secara teratur dan berdiskusi secara terbuka terkhusus mengenai permasalahan yang bersifat publik (Bolton et al., 2013). Mereka sangat bersemangat, produktif, dan kreatif dalam mengembangkan kapasitas mereka untuk mengikuti kemajuan teknologi namun tetap lebih berhati-hati dalam membagikan informasi pribadi mereka secara *online* (Raslie, 2021; PrakashYadav dan Rai, 2017).

Penelitian ini berhipotesis bahwa terdapat perbedaan intensi publik untuk terlibat di dalam platform partisipasi digital—dalam konteks ini, JakLapor—berdasarkan gender dan dua generasi muda (gen Z dan Generasi Milenial). Secara spesifik, pertanyaan penelitian yang menjadi landasan penelitian ini, yakni “bagaimana tingkat intensi keterlibatan publik oleh generasi muda di Jakarta?” dan “apakah terdapat perbedaan intensi publik untuk terlibat berdasarkan gender dan generasinya?”. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi perbedaan aspek intensi publik untuk terlibat antargender dan antargenerasi muda dalam JakLapor berdasarkan teori oleh Hu *et al.* (2019). Dengan demikian, pemda DKI Jakarta dapat mengetahui pengembangan aspek yang dibutuhkan—TA, PT, atau PM—kepada gender atau generasi target yang menggunakan fitur JakLapor.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif univariat yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif pada suatu kondisi, peristiwa sosial, dan hubungan-hubungan yang terjadi di dalamnya (Neuman, 2014). Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan perbedaan sikap antargender dan antargenerasi dalam intensinya untuk terlibat dalam partisipasi publik, khususnya dalam menggunakan fitur JakLapor. Peneliti memfokuskan sampel penelitian pada generasi muda yang pernah menggunakan fitur JakLapor. Mencapai sampel penelitian target, peneliti menentukan kriteria sampel, sebagai berikut (1) berada di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta dan (2) berada di dalam rentang usia 15—42 tahun. Secara khusus, pada kriteria pertama, peneliti hanya menarik sampel di wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, dan Jakarta Pusat. Peneliti tidak menarik sampel di Kepulauan Seribu karena dua alasan, yakni Kepulauan Seribu memiliki jumlah penduduk generasi muda yang paling sedikit daripada keseluruhan Kota Administrasi di DKI Jakarta (15.512 jiwa yang berada di Generasi Z dan Milenial) dan keterbatasan sumber daya penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik

pengambilan data quota sampling, dengan penghitungan *sampel minimum* menggunakan formula lemeshow, sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P (1 - P)}{d^2}$$

- $n$  = minimum sampel
- $Z_{1-\alpha/2}^2$  = nilai Z pada tingkat kepercayaan tertentu
- $P$  = nilai proporsi estimasi
- $d$  = presisi absolut

Penelitian ini menggunakan formula Lemeshow untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan untuk populasi yang tidak diketahui. Menggunakan tingkat presisi absolut ( $d$ ) = 0,1, *margin of error* ( $E$ ) = 0,05, dan proporsi estimasi maksimal ( $P$ ) = 0,5, didapatkan bahwa jumlah sampel minimal yang diperlukan untuk penelitian ini menjadi 96 orang. Menggunakan quota sampling, peneliti mendapatkan bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan di tiap wilayah administrasi, yakni sebesar 20 orang. Meski demikian, tim peneliti mendapatkan surplus data pada saat melaksanakan survei sepanjang bulan Agustus 2023, yakni sebanyak 353 sampel penelitian.

Analisis statistika akan dilakukan menggunakan uji Mann-Whitney U. Uji Mann-Whitney U merupakan metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan signifikan dalam variabel dependen antara dua kelompok independen (McKnight & Najab, 2010). Penelitian ini menguji signifikansi perbedaan dari variabel dependen PEI terhadap dua kelompok generasi muda (Generasi Z dan Milenial) dan dua kelompok gender (laki-laki dan perempuan). Analisis statistika akan dilakukan menggunakan peranti lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Demografi Responden

Survei yang dilakukan peneliti sepanjang bulan Agustus 2023 menghasilkan 361 responden. Meski demikian, peneliti tidak menggunakan jawaban dari 8 responden lainnya karena tidak memenuhi kriteria sampel, yakni (1) berada di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta—kecuali Kepulauan Seribu—dan (2) berada di dalam rentang usia 15—42 tahun. Dengan demikian, sampel yang digunakan dalam penelitian, yakni sebanyak 353 responden dengan demografi seperti yang tertera dalam tabel 1.

Tabel 1. Demografi Responden

| Kategori        | Frekuensi | Persentase |
|-----------------|-----------|------------|
| <b>Wilayah</b>  |           |            |
| Jakarta Utara   | 60 orang  | 17.00%     |
| Jakarta Selatan | 82 orang  | 23.23%     |

|                          |           |        |
|--------------------------|-----------|--------|
| Jakarta Barat            | 46 orang  | 13.03% |
| Jakarta Timur            | 107 orang | 30.31% |
| Jakarta Pusat            | 58 orang  | 16.43% |
| <b>Gender</b>            |           |        |
| Laki-Laki                | 138 orang | 39.09% |
| Perempuan                | 215 orang | 60.91% |
| <b>Kelompok Generasi</b> |           |        |
| Generasi Z               | 235 orang | 66.57% |
| Generasi Milenial        | 118 orang | 33.43% |
| <b>Pendidikan</b>        |           |        |
| Tidak Sekolah            | 1 orang   | 0.28%  |
| SD                       | 1 orang   | 0.28%  |
| SMP                      | 10 orang  | 2.83%  |
| SMA/Sederajat            | 181 orang | 51.27% |
| Diploma (D1/D2/D3)       | 13 orang  | 3.68%  |
| Sarjana (S1/D4)          | 144 orang | 40.79% |
| Magister (S2)            | 3 orang   | 0.85%  |
| Doktoral (S3)            | 0 orang   | 0.00%  |

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

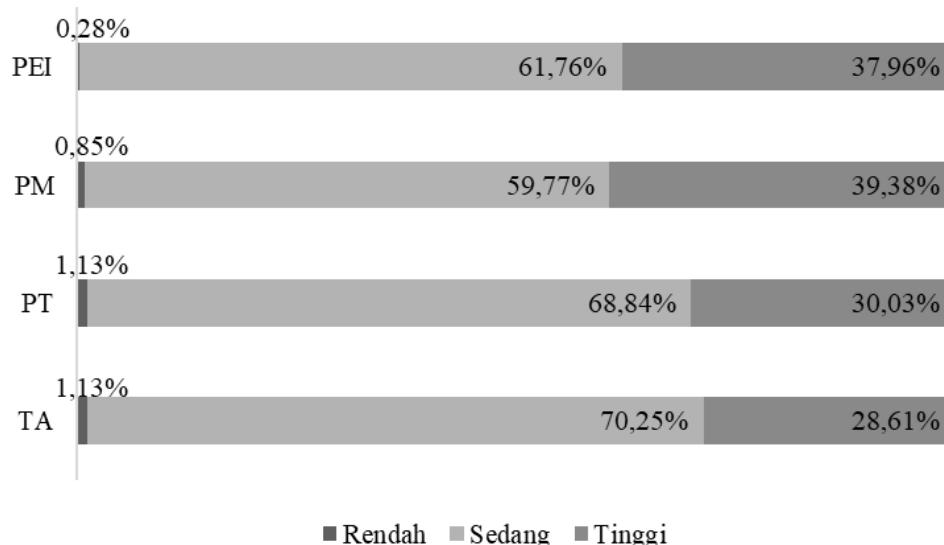
Berdasarkan data demografi, mayoritas responden yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari wilayah Jakarta Timur dengan proporsinya terhadap keseluruhan responden sebesar 30.31%. Kemudian, mayoritas responden berasal dari gender wanita dan Generasi Z dengan proporsinya terhadap keseluruhan penduduk sebesar 60.91% dan 66.57%. Lebih lanjut, mayoritas jenjang pendidikan terakhir responden, yakni SMA/Sederajat dengan proporsi sebesar 51.27%.

Penelitian ini menemukan gender yang paling banyak disurvei, yakni perempuan dan generasi yang paling banyak adalah Generasi Z. Hal tersebut dapat dikatakan logis mengingat Survei Indeks Literasi Digital Nasional 2021 menunjukkan bahwa persentase perempuan yang menggunakan internet sebenarnya lebih tinggi daripada pria, yaitu sebesar 56,6%. Angka tersebut menunjukkan bahwa perempuan Indonesia telah memiliki akses ke teknologi yang cukup memadai dan saat ini sedang dalam proses bertransformasi secara digital (Rahim, 2022). Studi dari Ariansyah, *et al.* (2023) menambahkan perempuan dengan keterampilan digital yang tinggi, misalnya akibat menerima literasi digital yang memadai, lebih mungkin berinteraksi dengan optimal dan memahami layanan e-Government.

Mengenai banyaknya jumlah Generasi Z yang diteliti, juga dapat dikatakan logis mengingat bahwa di Indonesia, Generasi Z mencapai 72,8 juta (27%) dari 267

juta total penduduk pada tahun 2019 dengan 44 juta pengguna internet berasal dari Generasi Z. Generasi Z mengkonsumsi internet lebih masif dibandingkan Generasi X dan Generasi Y sehingga Generasi Z diberi label “generasi seluler”. Fakta bahwa Generasi Z merupakan generasi dengan populasi terbesar dan aktif menggunakan teknologi memungkinkan generasi ini memiliki potensi yang sangat besar untuk menjadi pengguna dan memahami media sosial atau segala bentuk layanan elektronik (Nurlaily *et al.*, 2021).

**Tingkat Intensi Keterlibatan Publik dalam Penggunaan Fitur JakLapor**



Gambar 1. Tingkat Intensi Keterlibatan Publik dalam Menggunakan Fitur JakLapor tiap Dimensi

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Data survei menunjukkan keseluruhan dimensi yang dominan pada tingkat kategori sedang. Data agregat pada keseluruhan dimensi penyusun variabel PEI—sebagai konteks—yakni dimensi TA, PT, dan PM. Tingkat variabel PEI oleh 353 responden menunjukkan bahwa hanya 1 orang atau 0.28% responden yang memiliki tingkat intensi keterlibatan rendah, 218 orang atau 61.76% responden yang memiliki tingkat intensi keterlibatan sedang, dan 134 orang atau 37.96% responden yang memiliki tingkat intensi keterlibatan tinggi. Tingkat dimensi tinggi dari tiap dimensi TA, PT, dan PM, secara berurutan, yakni 28.61%, 30.03%, dan 39.38%. Kemudian, tingkat dimensi sedang dari tiap dimensi TA, PT, dan PM, secara berurutan, yakni 70.25%, 68.84%, dan 59.77%. Terakhir, tingkat dimensi rendah dari tiap dimensi TA, PT, dan PM, secara berurutan, yakni 1.13%, 1.13%, dan 0.85%.

Persentase yang cukup tinggi dalam tiap dimensi, yaitu TA, PT, dan PM ini menarik untuk dianalisis mengingat penelitian yang dilakukan Solang, et al (2023) menyatakan sistem e-government Indonesia masih rawan terkena kebocoran data pribadi sehingga banyak data pribadi yang diperdagangkan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Data yang sudah bocor pun meliputi data krusial seperti nama, alamat tempat tinggal, dan lain sebagainya. Studi dari Attawana (2022) juga menyatakan operasionalisasi penindakan laporan pada JakLapor masih dilakukan oleh sumber daya yang tidak berkompeten di mana terdapat petugas yang

membocorkan identitas pelapor kepada pihak yang dilaporkan sehingga tentunya ini menimbulkan dampak yang buruk terhadap kenyamanan dan privasi pihak pelapor. Lebih lanjut, Azzahra, et al (2019) menyatakan kelemahan lain dari operasionalisasi JakLapor adalah adanya kelalaian penindaklanjutan atas permasalahan dengan kompleksitas tinggi, yang membutuhkan banyak keterlibatan dinas terkait. Petugas penindak laporan juga terkadang kurang memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai penanganan berdasarkan tingkat kompleksitas masalah, sehingga tujuan masyarakat melaporkan permasalahan yang lebih kompleks tidak mencapai hasil yang diharapkan.

Walaupun kondisi di atas tidak menunjukkan realitas yang baik, nyatanya, kondisi tersebut tidak memberikan kontribusi pada hasil sedang-tinggi yang ditunjukkan oleh responden. Responden melihat fitur JakLapor dapat berdampak positif pada pengembangan kualitas infrastruktur di Jakarta. Pernyataan ini diperkuat dalam tesis oleh Wiratma (2022) yang menunjukkan bahwa, dalam perspektif pemerintah, sistem *geo-tagging* yang digunakan JakLapor dapat memudahkan pemerintah untuk menyelesaikan berbagai permasalahan kota yang ditemui masyarakat. Wiratma (2022) pun menunjukkan komentar dalam perspektif yang positif oleh masyarakat, di mana mereka dapat merasa aman dalam mengadakan laporan karena opsi anonim dalam pelaporan dan masyarakat dapat melihat perkembangan penanganan masalah yang dilaporkannya dalam fitur JakLapor secara *real-time*.

**Analisis Komparatif**

Tabel 2. Tingkat Dimensi dan Variabel Antargender dan Antargenerasi

| Dimensi/<br>Variabel | Tingkat | Gender    |           | Generasi   |          |
|----------------------|---------|-----------|-----------|------------|----------|
|                      |         | Laki-Laki | Perempuan | Generasi Z | Milenial |
| Dimensi<br>TA        | Rendah  | 2         | 2         | 4          | 0        |
|                      | Sedang  | 98        | 150       | 168        | 80       |
|                      | Tinggi  | 38        | 63        | 63         | 38       |
| Dimensi<br>PT        | Rendah  | 0         | 4         | 4          | 0        |
|                      | Sedang  | 90        | 153       | 169        | 74       |
|                      | Tinggi  | 48        | 58        | 62         | 44       |
| Dimensi<br>PM        | Rendah  | 0         | 3         | 3          | 0        |
|                      | Sedang  | 83        | 128       | 139        | 72       |
|                      | Tinggi  | 55        | 84        | 93         | 46       |
| Variabel<br>PEI      | Rendah  | 0         | 1         | 1          | 0        |
|                      | Sedang  | 83        | 135       | 146        | 72       |
|                      | Tinggi  | 55        | 79        | 88         | 46       |
| <b>Total</b>         |         | 138       | 215       | 235        | 118      |

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Tabel 2 menunjukkan tiga kategori tingkat (rendah, sedang, dan tinggi) dari dimensi TA, dimensi PT, dimensi PM, dan variabel PEI berdasarkan gender dan generasi. Secara umum, tingkat dimensi dan variabel dalam penelitian ini terkonsentrasi pada tingkat sedang, baik antargender maupun antargenerasi. Kolom tiga dan empat menunjukkan tingkat dimensi dan variabel pada 138 responden laki-laki dan 215 responden perempuan. Sedangkan, kolom lima dan enam menunjukkan tingkat dimensi dan variabel pada 235 responden yang berasal dari Generasi Z dan 118 responden yang berasal dari Generasi Milenial.

Hasil ini rupanya tidak menunjukkan banyak perbedaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terhadap beberapa dimensi di aplikasi pemerintahan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa memang terdapat tingkat penerimaan dimensi TA, PT, dan PM yang sedang-tinggi pada beberapa aplikasi pemerintahan (Sarasati *et al.*, 2023; Horsburg, 2011). Tingkat keterlibatan publik yang besar ini sejalan dengan komitmen pemerintah dalam mengembangkan fitur JakLapor yang secara terus-menerus meningkatkan kualitas JakLapor. Komitmen ini ditunjukkan dengan penghargaan terakhir yang diraihnya dalam World Summit on the Information Society (WSIS) Prizes 2023 sebagai Champion Project. Penghargaan ini berhasil diraih karena alasan peningkatan kemudahan dan kenyamanan masyarakat Jakarta dalam mengakses pelayanan publik dan melaporkan segala permasalahan kotanya (Yulianto, 2023).

Tabel 3. Hasil Uji Perbedaan Antargender dan Antargenerasi

| Pengujian            | Dimensi TA | Dimensi PT   | Dimensi PM | Variabel PEI |
|----------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| <b>Antargender</b>   |            |              |            |              |
| Mann-Whitney U       | 14521      | 13497        | 14594      | 14332        |
| Wilcoxon W           | 24112      | 36717        | 37814      | 37552        |
| Z                    | -0.423     | -1.778       | -0.302     | -0.638       |
| p-value (two-tailed) | 0.672      | 0.075        | 0.762      | 0.523        |
| <b>Antargenerasi</b> |            |              |            |              |
| Mann-Whitney U       | 12957      | 12205        | 13839      | 13616        |
| Wilcoxon W           | 40687      | 39935        | 41569      | 41346        |
| Z                    | -1.265     | -2.282       | -0.034     | -0.327       |
| p-value (two-tailed) | 0.206      | <b>0.022</b> | 0.973      | 0.744        |

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Penelitian ini, kemudian, melakukan analisis Mann-Whitney U untuk melihat perbedaan tingkat dimensi TA, PT, PM, dan variabel PEI. Tabel 3 menunjukkan hasil uji perbedaan statistika antara dua kelompok gender dan dua

kelompok generasi. Analisis perbedaan antargender tidak menunjukkan hasil perbedaan yang signifikan pada keseluruhan dimensi dan variabel. Tidak adanya perbedaan yang signifikan pada dimensi dan variabel antargenerasi diidentifikasi melalui nilai  $p > 0.05$ . Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih belum ada bukti yang cukup mengatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan. Analisis perbedaan antargenerasi pun tidak menemukan adanya perbedaan signifikan pada dimensi TA, dimensi PM, dan variabel PEI. Meski demikian, penelitian ini menemukan hadirnya perbedaan yang signifikan pada variabel PT, ditandai dengan nilai  $p < 0.05$ . Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat bukti yang cukup untuk mengatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi PT antargenerasi.

Ketidakhadiran perbedaan tingkat dimensi antargender di keseluruhan dimensi menunjukkan kondisi bahwa faktor gender tidak memengaruhi intensi publik untuk berpartisipasi. Hasil temuan ini sama sekali berbeda dengan pernyataan Macaya *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan untuk berpartisipasi menggunakan aplikasi sektor publik; e-Government. Peneliti mengidentifikasi perbedaan hasil penelitian oleh Macaya *et al.* (2021) terhadap penelitian ini dan menemukan bahwa perbedaan tersebut hadir karena beberapa hal, yakni (1) perbedaan geografis sampel penelitian, di mana sampel penelitian oleh Macaya *et al.* (2021) merupakan masyarakat Brasil, (2) mayoritas gender sampel penelitian oleh Macaya *et al.* (2021), yakni pria, berbeda dengan penelitian ini yang mayoritas sampel penelitiannya merupakan perempuan, dan (3) konteks aplikasi e-government yang dijelaskan oleh Macaya *et al.* (2021) merupakan bentuk umum pelayanan publik yang dilakukan secara digital, bukan secara spesifik mengarah kepada subfitur aplikasi pemerintahan, seperti JakLapor. Meski hadirnya perbedaan tersebut, hasil penelitian ini memperkaya bukti bahwa baik perempuan maupun laki-laki sama-sama memiliki tingkat intensi yang sedang-tinggi dalam menggunakan fitur JakLapor.

Kontras, analisis perbandingan Mann-Whitney U pada kelompok sampel Generasi Z dan Generasi Milenial rupanya menunjukkan perbedaan yang signifikan (.022) pada salah satu dimensi, yakni PT. Menariknya, meskipun terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi PT, hasil keseluruhan variabel PEI rupanya tidak menunjukkan hasil yang sama; tidak signifikan (.744). Perbedaan antargenerasi dalam dimensi PT dapat diidentifikasi berdasarkan rasio sedang dan tinggi dari Generasi Z dan Milenial. Hasilnya, rasio Generasi Z yang menjawab sedang dibanding tinggi, yakni 2,726 : 1 dibandingkan Generasi Milenial yang sebesar 1,682 : 1. Artinya, tingkat kepercayaan publik oleh Generasi Milenial masih lebih tinggi dibandingkan tingkat kepercayaan publik oleh Generasi Z. Perbedaan pada dimensi PT pada kelompok generasi yang berbeda rupanya menemui hasil penelitian yang sama dengan peneliti lain, yakni Sari (2017), di mana mereka menemukan bahwa tingkat kepercayaan publik dapat dipengaruhi oleh variabel usia dengan nilai signifikansi sebesar 0.036.

Analisis pada dimensi TA, PM, dan variabel PEI antargenerasi tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Perbedaan yang tidak signifikan ini dapat dipengaruhi beberapa kondisi. *Pertama*, Generasi Z dan Generasi Milenial merupakan generasi yang sama-sama *digital natives* (PrakashYadav & Rai, 2017). Meskipun terdapat perbedaan karakteristik dalam gayanya berkomunikasi, Giray

(2022) menjelaskan bahwa Generasi Z dan Milenial—pada dasarnya—tidak dapat dipisahkan dari penggunaan teknologi karena fungsinya yang masif. Lebih lanjut, Seemiller dan Grace (dalam Giray, 2022) pun menjelaskan bahwa generasi muda percaya jika mereka merupakan kelompok generasi yang dapat dipercaya, bijaksana, baik hati, *open-minded*, dan bertanggung jawab. Kondisi tersebut yang pada akhirnya membuat Generasi Z dan Milenial sama-sama memiliki tingkat intensi untuk terlibat yang tinggi, utamanya dalam dimensi TA dan PM.

## **KESIMPULAN**

Generasi muda di Jakarta memiliki intensi keterlibatan publik yang sedang-tinggi dalam menggunakan fitur aplikasi Jaki, yakni JakLapor. Tingkat intensi sedang-tinggi ini hadir karena perspektif masyarakat yang dapat merasa aman dalam melaporkan pengaduan dengan opsi anonimitas dan dapat mengetahui proses penanganan pengaduan secara *real-time*. Intensi ini pun rupanya tidak menunjukkan perbedaan jika disandingkan antargender (laki-laki dan perempuan). Tidak signifikannya perbedaan antargender ini berbeda dengan hasil dalam penelitian lain oleh Macaya *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan untuk berpartisipasi menggunakan aplikasi sektor publik; e-Government. Penelitian ini pun menemukan bahwa antargenerasi muda (Generasi Z dan Milenial) tidak menunjukkan adanya perbedaan intensi publik untuk berpartisipasi, utamanya dalam dimensi TA, PM, dan variabel PEI. Meski demikian, perbedaan tersebut hadir dalam konteks tingkat kepercayaan publik dalam penggunaan fitur JakLapor yang diukur dalam dimensi PT, di mana rasio Generasi Z yang menjawab sedang banding tinggi, yakni 2,726 : 1 dibandingkan Generasi Milenial yang sebesar 1,682 : 1.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang dilakukan oleh kelompok penelitian mahasiswa departemen Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, dengan judul penelitian Intensi Generasi Milenial dan Generasi Z di DKI Jakarta terhadap Aplikasi Pengaduan Online Studi Kasus: SP4N-Lapor! dan Jaklapor. Terima kasih kepada dosen kami (Nidaan Khafian, Reza Fathurrahman, dan Kamilia Qurrotul Ain) dan rekan-rekan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariansyah, K., Setiawan, A.B., , D., Nupikso, D., Budhirianto, S., Hidayat, D. and Hikmaturokhman, A. (2023), "Digital inclusion for all? A gender-disaggregated analysis of e-government service use in Indonesia", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 17 No. 4, pp. 655-672. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0043>
- Arrochmah, N. P., & Nasionalita, K. (2020). the Digital Divide Between X and Y Generation in a Government Province of DKI Jakarta. *Diakom*, 3(1), 26-39.
- Attawana, A. R. (2022). Efektivitas Layanan Jakarta Lapor (JakLapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Australian Competition & Consumer Commission. (2019). *Digital platforms inquiry*. Canberra: ACCC.

- Azzahra, R. A., Astuti, P., & Erowati, D. (2019). *Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Laport (JakLapor)*.
- Bolton, R., Parasuraman, A. P., Hoefnagels, A., Migchels, N., Kabadayi, S., Gruber, T., Komarova, Y., & David, S. (2013). Understanding Gen Y and their use of social media: A review and research agenda. *Journal of Service Management*, 24, 245–267. <https://doi.org/10.1108/09564231311326987>
- Cho, S., Mossberger, K., Swindell, D., & Selby, J. D. (2021). Experimenting with public engagement platforms in local government. *Urban Affairs Review*, 57(3), 763-793.
- Fenn, N., Robbins, M. L., Harlow, L., & Pearson-Merkowitz, S. (2021). Civic engagement and well-being: examining a mediational model across gender. *American Journal of Health Promotion*, 35(7), 917-928.
- Giray, L. (2022). Meet the Centennials: Understanding the Generation Z Students. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews (IJSASR)*, 2 (4), 9-18
- Hu, G., Yan, J., Pan, W., Chohan, S. R., & Liu, L. (2019). The influence of public engaging intention on value co-creation of e-government services. *IEEE Access*, 7, 111145-111159.
- Horsburgh, S., Goldfinch, S., & Gauld, R. (2011). Is Public Trust in Government Associated With Trust in E-Government? *Social Science Computer Review*, 29(2), 232-241.
- 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.
- Liu, C., & Zowghi, D. (2023). Citizen involvement in digital transformation: a systematic review and a framework. *Online Information Review*, 47(4), 644-660.
- Li, Y., & Li, G. (2022). The Impacts of Digital Literacy on Citizen Civic Engagement—Evidence from China. *Digital Government: Research and Practice*, 3(4), 1-12.
- Nurlaily, F., Aini, E. K., & Asmoro, P. S. (2021). What Determines Generation Z Continuance Intention of Fintech? The Moderating Effect of Gender. *Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, 281–285. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.055>
- Macaya, J. F., Ribeiro, M. M., Jereissati, T., dos Reis Lima, C., & Cunha, M. A. (2021). Gendering the digital divide: The use of electronic government services and implications for the digital gender gap. *Information Polity*, 26(2), 131-146.
- McKnight, P. E., & Najab, J. (2010). Mann-Whitney U Test. *The Corsini encyclopedia of psychology*, 1-1.
- PrakashYadav, G., & Rai, J. (2017). The Generation Z and their social media usage: A review and a research outline. *Global journal of enterprise information system*, 9(2), 110-116.
- Rahim, R. (2022, July 12). *Peran Perempuan dalam Literasi Digital Indonesia*. LAN RI. Retrieved November 16, 2023, from <https://lan.go.id/?p=9994>

- 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.
- Sarasati, P. Y., Inawati, I., & Harsiati, T. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap penerimaan aplikasi Sidoarjo Information Digital Library (sidira) pada masa pandemi covid-19. *IJAL (Indonesian Journal of Academic Librarianship)*, 6(3), 9-20.
- Sari, P. P. (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Ecommerce. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 6(3), 52-61.
- Solang, V. B., Budiarta, I. N. P., & Ujjanti, N. M. P. (2023). *PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI TERHADAP PENYALAHGUNAAN APLIKASI PeduliLindungi PASCA COVID-19*. 4(1), 100–105. <https://doi.org/10.55637/jkh.4.1.6029.100-105>
- Sun, J. (2016). Her voice in the making: ICTs and the empowerment of migrant women in Pearl River Delta, China. *Asian Journal of Women's Studies*, 22(4), 507-516.
- Susanti, A. F., & Safitri, D. (2021, Agustus). Dismilaritas Kecanduan Pemakaian Media Sosial Generasi Y dan Generasi Z. *Journal UNJ*, 5(2). <https://doi.org/10.21009/EIPS.005.2.05>
- Wiratama, D. (2022). Penerapan Aplikasi Jaklapor dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta (*Tesis*, IPDN).
- Yulianto, A. (2023, March 17). *JakLapor, Aplikasi Pengaduan Warga DKI Raih Champion Project | Republika Online*. News. Retrieved November 15, 2023, from <https://news.republika.co.id/berita/rrn0lm396/jaklapor-aplikasi-pengaduan-warga-dki-raih-champion-project>