

**PERAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA KANAL  
PENGADUAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA  
DI MASA PANDEMI TAHUN 2020**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu  
Politik**



**EVITA ADHA RIMPER**

**NIM 1161004092**


**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2021**

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Evita Adha Rimper**

**NIM. : 1161004092**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 7 September 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Tugas Akhir ini diajukan oleh :**

Nama : Evita Adha Rimper

NIM : 1161004092


Program Studi : Ilmu Politik


Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi :

**“PERAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA KANAL  
PENGADUAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA  
DI MASA PANDEMI TAHUN 2020”**

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima  
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Sosial pada Program Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu  
Sosial, Universitas Bakrie.**

Pembimbing 1 : Astrid Meiliasari Sugiana, S.S., M.Sc., Ph.D. (  )

Pembahas 1 : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP. (  )

Pembahas 2 : Bani Pamungkas S.H., M.Si., M.P.A. (  )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “PERAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA KANAL PENGADUAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA DI MASA PANDEMI TAHUN 2020”. Penyusunan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa Pendidikan sebagai Sarjana Ilmu Politik di Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak dalam bentuk moral dan materil. terselesaikannya tugas akhir ini, tidak terlepas dari kontribusi dan peran pihak-pihak yang mendukung segala keperluan penulisan ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu, diantaranya:

1. Kepada diri sendiri, Evita Adha Rimper. Selamat ya Evita sudah menyelesaikan salah satu kewajiban besar ini, kamu hebat! *I'm proud of you*, selamat atas bertambahnya gelar sarjana dibelakang namamu. Semoga ilmu dan gelarnya menjadi berkah dan bermanfaat selalu.
2. Keluarga penulis yaitu Keluarga Rimper terutama untuk orang tua penulis yang tiada henti menemani, mendoakan dan menyemangati penulis hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Juga para kakak yang setia mendukung adik bungsunya untuk mendapat gelar sarjana.
3. Bapak Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt. selaku Kepala Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie.
4. Miss Astrid Meilasari Sugiana, S.S., M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik juga Dosen pembimbing untuk tugas akhir ini atas nasehat, bimbingan dan masukannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos, M.AP sebagai salah satu dosen di Universitas Bakrie prodi ilmu politik yang juga menjadi salah satu dosen penguji penulis pada tugas akhir ini yang membantu memberikan masukan dan bimbingan.
6. Bapak Bani Pamungkas, SH., Msi.,MPA. sebagai salah satu dosen di Universitas Bakrie, prodi ilmu politik yang juga menjadi salah satu dosen penguji penulis pada tugas akhir ini yang membantu memberikan masukan dan arahan.
7. Bapak Drs.Agus Saputra, selaku Kepala Bagian Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang telah bersedia menjadi narasumber wawancara sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
8. Bapak Aang Jatnika selaku Head Of Division Monitoring and Evaluation Jakarta Smart City yang telah bersedia menjadi narasumber wawancara sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

9. Arun Mahesti, selaku sahabat yang hingga kini terasa seperti keluarga sendiri yang sejak hari pertama selalu menemani penulis menjalani perkuliahan.
10. Novelin yang menemani masa perkuliahan juga membantu terselesaikannya tugas akhir ini, serta memberi support disaat sudah mau menyerah. Juga untuk Jelita Putri Kania Dewi, Mayang Widyaningrum, Luchia Pri Utama, Dinda Veren yang tidak bosan menemani dan menyemangati selama penulis menjalani perkuliahan hingga kini sudah usai masa kuliah di prodi ilmu politik.
11. Tim Pemburu Fajar atas kesediaannya menjadi teman berdiskusi dan penghilang penat dimasa tugas akhir yang tidak mudah dijalani.

Serta siapapun pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah terlibat membantu penulis yang dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih banyak atas segala bantuan dan doa yang telah diberikan, kiranya Allah SWT yang dapat membalas segala kebaikan kalian. Demikian Tugas Akhir ini dibuat, penulis berharap semoga Tugas akhir ini dapat berguna kedepannya.

Jakarta, 7 September 2021



**Evita Adha Rimper**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evita Adha Rimper

NIM : 1161004092

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**‘PERAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA KANAL  
PENGADUAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA  
DI MASA PANDEMI TAHUN 2020’**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 September 2021

Yang menyatakan



Evita Adha Rimper

---

**PERAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA KANAL PENGADUAN  
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA  
DI MASA PANDEMI TAHUN 2020**

Evita Adha Rimper<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam menghadirkan salah satu pelayanan publik yaitu kanal pengaduan dengan memanfaatkan kehadiran *e-government* dengan berlandaskan prinsip *good governance* mulai dari adanya unsur partisipasi, *equity*, transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisiensi juga mengacu dan berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas melalui keberadaan aplikasi Jakarta Kini(JAKI). Penelitian ini akan berfokus pada peran aplikasi JAKI sebagai kanal aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada periode tahun 2020 atau saat masa pandemi covid19 berlangsung di DKI Jakarta. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi JAKI berupaya agar dapat menghadirkan *SuperApps* atau *One Stop Service* yang terintegrasi dan selalu berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara luas.

Kata kunci: JAKI, pelayanan publik, *good governance*, masyarakat.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Sarjana Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie

**THE ROLE OF THE JAKARTA KINI (JAKI) APPLICATION ON THE  
COMPLAINT CHANNEL OF THE DKI JAKARTA PROVINCIAL  
GOVERNMENT DURING THE COVID PANDEMIC (2020)**

Evita Adha Rimperi<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT**

This research aims to find out the efforts of the DKI Jakarta provincial government in presenting one of the public services, namely the complaint channel by utilizing the presence of e-government based on the principles of good governance ranging from the elements of participation, equity, transparency, accountability, effectiveness and efficiency also refer and oriented to the interests of the wider community through the existence of the Jakarta Kini (JAKI) application. This research will focus on the role of JAKI application as a complaint channel of the DKI Jakarta Provincial Government in the period 2020 or when the covid19 outbreak period takes place in DKI Jakarta. The Jakarta Provincial Government through the JAKI application strives to be able to present SuperApps or One Stop Service that is integrated and always oriented to the needs of the community at large.

Key word: JAKI, *public service, good governance, public.*

---

<sup>2</sup> Mahasiswa Sarjana Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie



**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABLE.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>13</b>
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
1.5 Sistematika Pembahasan.....	18
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR .....</b>	<b>20</b>
2.1 Kebijakan Publik.....	20
2.2 <i>Good Governance</i> .....	22
2.3 <i>E-Government</i> .....	23
2.4 <i>Smart City</i> .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Metode Penelitian .....	28
3.2 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	29

3.3	Teknik Analisis Data .....	30
3.4	Teknik Keabsahan Data .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
4.1	Gambaran Umum Jakarta Kini .....	32
4.1.1	Fitur Jakarta Kini .....	33
4.1.2	Profil Jakarta Smart City .....	37
4.1.3	Profi Bagian Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta .....	43
4.2	Tinjauan Peraturan Aplikasi Jakarta Kini .....	47
4.2.1	Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 .....	47
4.2.2	Tinjauan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 .....	48
4.3	Kinerja dan Pencapaian Aplikasi JAKI .....	50
4.4	Implementasi Konsep <i>Good Governance</i> pada Aplikasi JAKI .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>69</b>
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>2</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. 1</b> Posisi Penelitian .....	17
<b>Gambar 4. 1</b> Logo Jakarta Kini (JAKI).....	32
<b>Gambar 4. 2</b> Logo Terbaru Jakarta Kini (JAKI) .....	33
<b>Gambar 4. 3</b> Tampilan Aplikasi JAKI .....	35
<b>Gambar 4. 4</b> Logo Jakarta Smart City.....	37
<b>Gambar 4. 5</b> Jumlah Laporan CRM perkanal .....	50
<b>Gambar 4. 6</b> Jumlah Laporan CRM Per Periode Bulan .....	50
<b>Gambar 4. 7</b> Aplikasi Jaki Memenangkan IdenTIK 2020 .....	56
<b>Gambar 4. 8</b> Detail Koresponden Survei Kanal Pengaduan .....	58
<b>Gambar 4. 9</b> Kanal Pengaduan Favorit Saat Pandemi Covid 19.....	58
<b>Gambar 4. 10</b> Hasil Survei Responden Apakah Pernah Menggunakan Kanal Pengaduan atau Tidak.....	59
<b>Gambar 4. 11</b> Fitur JakRespons .....	61
<b>Gambar 4. 12</b> Visualisasi word cloud pada survei tentang aplikasi JAKI .....	61
<b>Gambar 4. 13</b> Aplikasi JAKI di Play Store .....	65
<b>Gambar 4. 14</b> Kanal Instagram JSC .....	67
<b>Gambar 4. 15</b> Laman Youtube JSC .....	67
<b>Gambar 4. 16</b> Aplikasi JAKI di Play Store .....	68

**DAFTAR TABLE**

**Tabel 4. 1** Persentase Hasil Laporan CRM dan Aplikasi JAKI..... 51

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b> Draft Wawancara.....	2
<b>Lampiran 2</b> Dokumentasi Wawancara.....	19