

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor dengan teori Efektivitas (Duncan) meliputi tiga indikator yakni Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Ketiga aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi berhubungan erat dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi JaKi. Pencapaian tujuan (3.55) yang sangat baik menunjukkan bahwa aplikasi telah berhasil memenuhi kebutuhan dasar pengguna. Integrasi (3.31) antar fitur-fitur dan prosedur juga mendukung efisiensi dan pengurangan redundansi, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan aplikasi. Sementara itu, adaptasi (3.36) yang baik memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi, yang turut berkontribusi pada keberhasilan mencapai tujuan aplikasi. Maka, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JaKi sudah efektif dalam memberikan pelayanan publik, dengan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang baik. Ketiga aspek ini saling berinteraksi dan memperkuat satu sama lain guna mewujudkan layanan yang lebih optimal, efisien, serta tanggap terhadap kebutuhan pengguna.

Faktor Pendorong pelayanan publik terdiri dari Aksesibilitas Informasi yang mudah, Keputusan berbasis data yang membantu penggunaannya, Proses Pendaftaran sederhana dan kepuasan, kenyamanan pengalaman pengguna, dampak sosial dan proses pelaporan. Selain itu, faktor penghambat yakni ketergantungan pada koneksi

internet dan stabilitas server serta variasi kompleksitas laporan yang memerlukan tindak lanjut berbeda.

Secara keseluruhan, aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor telah efektif dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan hasil mayoritas menjawab sudah baik pada setiap indikator. Namun, masih terdapat juga penghambat yang perlu diperbaiki pada beberapa area, khususnya dalam hal koneksi internet & stabilitas server serta kompleksitas laporan yang memerlukan tindak lanjut berbeda perlu diperhatikan kedepannya. Dalam hal ini, aplikasi JaKi fitur JakLapor memiliki potensi untuk lebih optimal dalam melayani masyarakat Jakarta dan memberikan dampak yang lebih besar bagi kehidupan penggunanya.

4.2. SARAN

Berdasarkan pada analisis kesimpulan diatas, peneliti memberikan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perkembangan Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor. Adapun beberapa saran peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan Stabilitas Server untuk Meminimalisir Gangguan Akses

Salah satu tantangan utama dalam penggunaan JakLapor adalah ketergantungan pada koneksi internet dan stabilitas server, yang dapat menyebabkan aplikasi lambat atau gagal mengunggah laporan saat terjadi lonjakan pengguna. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu meningkatkan kapasitas dan daya tahan server aplikasi JaKi agar dapat menangani beban lalu lintas data yang tinggi secara lebih stabil. Selain itu, penerapan sistem load balancing dapat menjadi solusi untuk

mendistribusikan beban lalu lintas pengguna secara lebih merata sehingga mengurangi kemungkinan downtime. Dengan server yang lebih andal, masyarakat dapat mengakses layanan JakLapor kapan saja tanpa mengalami gangguan teknis yang menghambat efektivitas layanan publik digital.

2. Mengembangkan Estimasi Waktu Penyelesaian Laporan Berdasarkan Kategori Masalah

Kompleksitas laporan yang masuk ke JakLapor bervariasi, di mana laporan yang melibatkan lebih dari satu instansi sering kali membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan dibandingkan laporan yang dapat ditindaklanjuti langsung oleh satu dinas. Oleh karena itu, disarankan agar sistem JakLapor menyediakan estimasi waktu penyelesaian untuk setiap kategori laporan. Misalnya, laporan mengenai kerusakan jalan atau sampah menumpuk dapat memiliki estimasi penyelesaian dalam 1-3 hari kerja, sementara laporan yang bersifat administratif seperti perizinan atau regulasi mungkin memerlukan waktu 7-14 hari kerja. Dengan transparansi ini, masyarakat akan memiliki ekspektasi yang lebih jelas mengenai waktu tindak lanjut laporan mereka, sehingga mengurangi potensi ketidakpuasan akibat ketidakjelasan proses penyelesaian laporan.