



**IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI JAKARTA LAPOR (JAKLAPOR)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Rizqa Ayuni Azzahra**

**14010119130068**

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro  
Semarang  
2023**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqa Ayuni Azzahra  
NIM : 14010119130068  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 2 Juni 2001  
Departemen/Jurusan : Politik dan Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Jl. Gondang Timur IV No. 58 Tembalang, Semarang

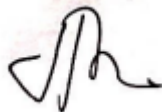
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang telah saya tulis dengan judul:

**“Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Laporan  
(JakLapor)”**

Adalah benar-benar **hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Dra. Puji Astuti, M.Si  
NIP 196209041987032001

Ketua Program Studi



Dr. Dra. Rina Martini, M.Si  
NIP 196703131993032001

Semarang, 23 Juni 2023

Pembuat Pernyataan,



Rizqa Ayuni Azzahra  
NIM 14010119130068

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Lapor (JakLapor)**  
Nama Penyusun : Rizqa Ayuni Azzahra  
NIM : 14010119130068  
Departemen : Politik dan Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Pemerintahan.**

Semarang, 23 Juni 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.  
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

**Dosen Pembimbing :**

1. Dra. Puji Astuti, M.Si
2. Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si

(  )  
(  )

**Dosen Penguji :**

1. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si
2. Dra. Puji Astuti, M.Si
3. Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si

(  )  
(  )  
(  )

## HALAMAN MOTTO

*“The Choice Is Always Yours. Whatever Society May Claim, It Can’t Control You.”*

*(Enola Holmes)*

Pilihan selalu milikmu. Apa pun yang diklaim sekitar, itu tidak bisa mengontrol dirimu.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan karunia kepada saya sebagai hamba-Nya.
2. Kepada diri saya sendiri, Rizqa Ayuni Azzahra. Terima kasih. Jangan pernah lupa bersyukur dan lupa kebaikan orang-orang.
3. Kepada orang tua saya. Mama dan Papa, terimakasih telah mendukung selalu. Semoga selalu diberikan kesehatan.
4. Kepada keluarga saya. Terima kasih banyak. Semoga Allah SWT selalu memberikan kita semua kesehatan dan dilapangkan rezekinya.
5. Sahabat – sahabat saya. Ebek, Veriska, Dea, Cinda, Nungky, Ita, panye, tembalang seru, teman-teman SMAN 71 Jakarta, SMPN 255 Jakarta, seperbimbingan skripsi serta keluarga besar Ilmu Pemerintahan angkatan 2019. Terima kasih banyak untuk semuanya. Semoga persahabatan kita bisa terus terjalin.
6. Kepada keluarga besar BEM Fisip Undip 2019-2021 khususnya keluarga Mikat dan Soraya. Terima kasih untuk semua momen kocak gaming yang menjadikan saya tidak bisa membedakan antara serius dan bercanda.
7. Terakhir, Flo dan Raisya. Semoga Floren Florist, Floren Catering menjadi kenyataan. Terima kasih banyak. Semoga pertemanan kita bukan hanya menghasilkan gelak tawa tapi cuan kedepannya. Senang berbisnis dengan anda.

## KATA PENGANTAR

Empat tahun bukan waktu yang sebentar, namun bukan pula waktu yang lama bagi saya. Berdinamika di kampus tercinta ini telah mengubah saya menjadi pribadi yang lebih baik. Kuliah, organisasi, kepanitian, magang, kuliah kerja nyata, hingga bimbingan skripsi adalah masa-masa perjuangan yang tak akan saya lupa. Rintangan telah berhasil dilewati untuk melepas status mahasiswa.

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan kekuatan, menemani perjalanan saya hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Lapor (JakLapor)”** tanpa halangan yang berarti. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I (S1) Ilmu Pemerintahan, Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi, saya menyadari bahwa saya mendapat begitu banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu ada dan mengabulkan doa hambanya sehingga mampu menyelesaikan perjalanan kuliah sampai pada tugas akhir.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, sekaligus dosen wali dan dosen penguji skripsi.
5. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi.

6. Ibu Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II yang juga telah membimbing, memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dipogoro Semarang.
8. Seluruh narasumber dari *Jakarta Smart City* dan masyarakat yang telah berkenan diwawancarai demi pelaksanaan penelitian ini.

Penulis menyadari kekurangan yang ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 23 Juni 2023



Rizqa Ayuni Azzahra

## ABSTRAK

Salah satu pilar *Jakarta Smart City* yakni *smart governance* diwujudkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui peluncuran aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Aplikasi JAKI memiliki beberapa fitur di antaranya fitur JakLapor. JakLapor mengalami peningkatan dalam segi angka pengguna setiap tahunnya sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2019. Hal ini membuat JakLapor menjadi layanan pengaduan masyarakat yang berprogres dibandingkan layanan pengaduan masyarakat daerah lain di Indonesia yang diluncurkan di tahun yang sama.

Penelitian ini menganalisis implementasi JakLapor sebagai sarana pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini *Jakarta Smart City* dan menganalisis faktor pendukung serta penghambat implementasi JakLapor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data wawancara, dokumentasi serta studi pustaka dan analisis data dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, serta birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor sudah menerapkan kejelasan dan konsistensi komunikasi. Namun, masih terdapat kekurangan pada penyaluran informasi secara langsung yang belum mencakup seluruh kalangan masyarakat. Sumberdaya yang dibutuhkan yakni dana, sarana prasarana dan sumber daya manusia sudah mampu mendukung pengimplementasian JakLapor. Disposisi atau sikap implementor kebijakan masih menemui kesenjangan dalam menangi permasalahan tertentu, sedangkan birokrasi sudah berjalan sesuai SOPnya sendiri, sehingga tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat sudah disesuaikan dengan lokasi serta izin dari biro pemerintahan JSC.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor sudah dilaksanakan berdasarkan indikator komunikasi, sumberdaya, disposisi serta birokrasi. Namun, ada beberapa hambatan yang menyertai implementasi JakLapor di antaranya sosialisasi secara langsung yang tidak belum mencakup berbagai kalangan masyarakat, minimnya partisipasi survey kepuasan masyarakat, kesenjangan sikap tindak lanjut atas permasalahan tertentu dan kebingungan penetapan lokasi khususnya di daerah perbatasan.

**Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Layanan Pengaduan Masyarakat, JakLapor**



## ABSTRACT

One of the pillars of Jakarta Smart City, namely smart governance, is realized by the Provincial Government of DKI Jakarta through the launch of the Jakarta Kini application (JAKI). The JAKI application has several features including the JakLapor feature. JakLapor has experienced an increase in the number of users every year since it was first launched in 2019. This has made JakLapor a progressive public complaint service compared to other regional community complaint services in Indonesia which were launched in the same year.

This study analyzes the implementation of JakLapor as a means of public complaints by the Provincial Government of DKI Jakarta, in this case Jakarta Smart City, and analyzes the supporting and inhibiting factors for JakLapor implementation. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection methods of interviews, documentation and literature studies and data analysis with George C. Edward III's policy implementation theory, namely communication, resources, dispositions, and bureaucracy.

The results of the study show that the public complaint service through JakLapor has implemented clear and consistent communication. However, there is still a shortage of direct information dissemination which does not yet cover all segments of society. The resources needed, namely funds, infrastructure and human resources, have been able to support the implementation of JakLapor. The disposition or attitude of the policy implementer still encounters gaps in dealing with certain problems, while the bureaucracy has been running according to its own SOP, so that the follow-up handling of public complaints has been adjusted to the location and permits from the JSC government bureau.

Based on the results of this research, the implementation of public complaint services through JakLapor has been carried out based on indicators of communication, resources, disposition and bureaucracy. However, there are several obstacles that accompany the implementation of JakLapor including direct socialization which does not yet cover various groups of people, the lack of participation in community satisfaction surveys, the gap in follow-up attitudes on certain issues and confusion regarding location determination, especially in border areas.

**Keywords: Policy Implementation, Public Complaint Service, JakLapor**

## DAFTAR ISI

IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI JAKARTA LAPOR (JAKLAPOR).....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
2.1. <i>Latar Belakang</i> .....	1
2.2. <i>Rumusan Masalah</i> .....	9
2.3. <i>Tujuan Penelitian</i> .....	9
2.4. <i>Manfaat Penelitian</i> .....	9
2.5. <i>Tinjauan Pustaka</i> .....	10
2.6. <i>Kerangka Teori</i> .....	14
2.7. <i>Operasionalisasi Konsep</i> .....	19
2.8. <i>Metode Penelitian</i> .....	21
2.8.1. Jenis Penelitian .....	21
2.8.2. Situs Penelitian .....	23
2.8.3. Subjek Penelitian .....	23
2.8.4. Jenis dan Sumber Data .....	24
2.8.5. Teknik Pengumpulan Data .....	26
2.8.6. Analisis dan Interpretasi Data .....	28
BAB II GAMBARAN UMUM PROVINSI DKI JAKARTA SEBAGAI <i>SMART CITY</i> .....	32
2.1. <i>Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta</i> .....	32
2.1.1. Kondisi Geografis.....	33

2.1.2.	Sekilas Demografi .....	35
2.2.	<i>Jakarta Smart City</i> .....	37
2.2.1.	Perjalanan Jakarta Menjadi <i>Smart City</i> .....	38
2.2.2.	Unit Pelaksana <i>Jakarta Smart City</i> .....	40
2.3.	<i>Jakarta Laporan (JakLapor)</i> .....	42
BAB III Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Laporan (JakLapor) dengan Pendekatan Teori Implementasi George C. Edward III .....		45
3.1.	<i>Komunikasi</i> .....	45
3.2.	<i>Sumberdaya</i> .....	63
3.3.	<i>Disposisi</i> .....	67
3.4.	<i>Birokrasi</i> .....	71
3.5.	<i>Analisis Pembahasan</i> .....	77
3.6.	<i>Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui JakLapor</i> .....	92
BAB IV PENUTUP.....		96
4.1.	<i>Kesimpulan</i> .....	96
4.2.	<i>Saran</i> .....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN .....		102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	3
Gambar 1.2. Kanal Favorit Aplikasi JAKI Tahun 2021 .....	8
Gambar 1.3. Analisis Data Model Interaktif .....	29
Gambar 2.1. Provinsi DKI Jakarta .....	34
Gambar 2.2. Komposisi Penduduk menurut Kelompok Umur dan Kabupaten/Kota Tahun 2020 .....	36
Gambar 2.3. Struktur Organisasi <i>Jakarta Smart City</i> .....	40
Gambar 3.1. Sosialisasi JakLapor Melalui Sosial Media .....	49
Gambar 3.2. <i>Reels</i> Edukasi Cara Melaporkan Pelanggaran PPKM Melalui JakLapor ..	50
Gambar 3.3. Sosialisasi JakLapor ke Sekolah-Sekolah di Jakarta .....	52
Gambar 3.4. Alur Penanganan Pengaduan .....	55
Gambar 3.5. Laman Utama Aplikasi JAKI .....	58
Gambar 3.6. Survei JakLapor di Sosial Media .....	61
Gambar 3.7. Top 10 Kategori Aduan Melalui JAKI Tahun 2021 .....	72
Gambar 3.8. Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor pada JAKI Tahun 2022 .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Operasionalisasi Konsep .....	20
Tabel 2.1. Luas Wilayah Masing-Masing Kotamadya Provinsi DKI Jakarta .....	33
Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Hasil Sensus Penduduk 2020 menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 3.1. Jumlah Laporan dan Persentase Laporan Selesai Tahun 2021 .....	71
Tabel 3.2. Matriks Hasil Penelitian .....	78