

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **2.1. Latar Belakang**

DKI Jakarta sebagai ibu kota Indonesia, mengalami peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, peningkatan jumlah penduduk dari tahun 2017 – 2019 saja mencapai 183.575 jiwa (jakarta.bps.go.id, 2023). Jumlah penduduk yang banyak selaras dengan kebutuhan masyarakatnya yang juga meningkat. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk tersebut, muncul satu persatu masalah sosial yang terjadi akibat tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat yang terlalu dinamis.

Kebutuhan masyarakat di daerah perkotaan salah satunya adalah pelayanan publik. Dahulu, masyarakat Indonesia dihadapkan dengan cara-cara konvensional dalam proses pelayanan publik. Cara-cara tersebut antara lain seperti menelepon instansi, mengirimkan surat, atau bahkan mendatangi instansi terkait secara langsung (Roostam, 2022).

Cara-cara konvensional ini semakin lama menimbulkan pro dan kontra. Pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan dalam pelaksanaannya, seperti tidak efektif, lalai, tidak responsif, tidak informatif, sulit dikoordinasikan dan tidak mau mendengarkan keprihatinan, saran, atau tujuan masyarakat (Wakhid, 2017).

Permasalahan di atas adalah sedikit dari banyaknya contoh pelayanan publik dengan cara konvensional yang berdampak negatif kepada masyarakat. Pelayanan dengan cara-cara konvensional, terutama di kota-kota besar, tentu saja

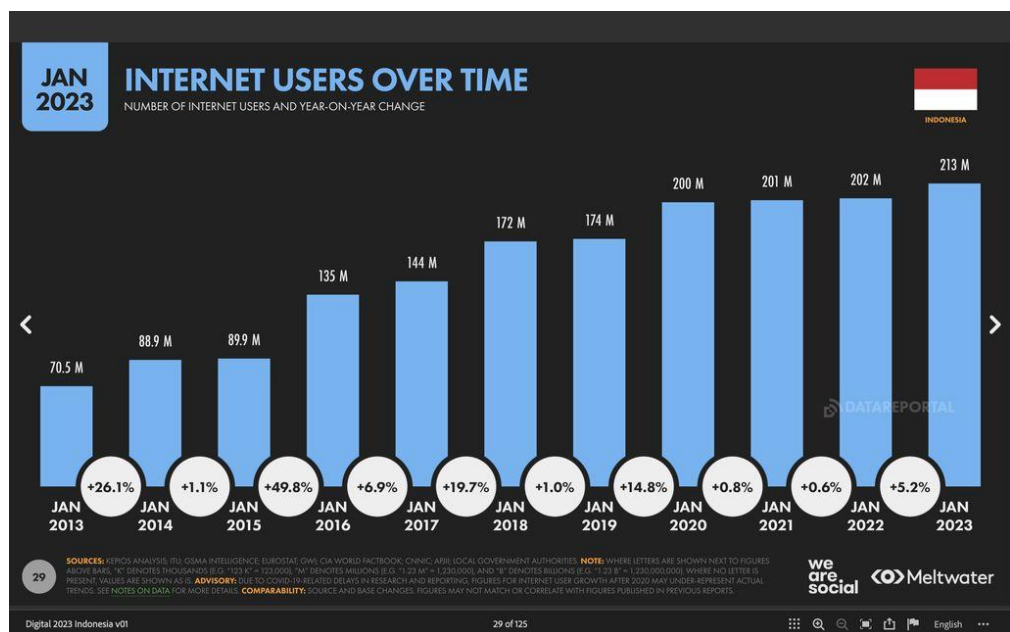
akan menghambat kehidupan masyarakatnya yang cenderung lebih dinamis dan memiliki waktu yang lebih sedikit (Roostam, 2022).

Pada era abad ke-21, seluruh aspek kehidupan manusia bergerak ke arah yang lebih modern. Begitu pula dengan aktivitas masyarakat yang berkembang menjadi lebih dinamis akibat adanya kemajuan teknologi, khususnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi terkadang bergerak dengan sangat cepat. Para pelopornya masih berlomba-lomba mengembangkan kemajuan teknologi di berbagai bidang antara lain teknologi industri, teknologi informasi, serta teknologi komunikasi dan data.

Dwiyanto dalam Amri (2022) berpendapat bahwa, adanya teknologi informasi dan komunikasi ini bisa mengembangkan kegiatan pemerintahan. Kegiatan tersebut baik secara interaksi dengan masyarakat ataupun mengedepankan akuntabilitas dan keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan. Sehubungan dengan kegiatan pemerintahan tersebut, pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini bisa dimanfaatkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan digitalisasi pelayanan dengan memanfaatkan internet dan teknologi. Pemanfaatan yang dilakukan sesuai dengan angka pengguna internet di Indonesia yang cukup tinggi.

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017, angka pertumbuhan penetrasi internet di Indonesia cukup eksponensial. Dari 10 tahun ke belakang, penetrasi internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa atau 54,68% dari total populasi 262 juta orang. Penetrasi internet

bahkan tumbuh lebih besar di daerah perkotaan yaitu mencapai 72,41% (Firdaus, 2019:2). Selaras dengan hal tersebut, *We Are Social* sebagai salah satu lembaga penyajian data dan tren internet pada tahun 2023 menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia menghabiskan waktu setidaknya selama 7 jam 42 menit dalam waktu sehari.



**Gambar 1.1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**  
 Sumber: (*We Are Social* dalam inet.detik.com, 2023)

Menurut data Hootsuite pada Januari 2020, 94% usia produktif di Indonesia menggunakan *smart phone* dan menyumbang pengguna sosial media sebesar 59% dari total populasi di Indonesia, sehingga pemerintah harus mengimbangnya dengan peningkatan adopsi teknologi informasi komunikasi dan internet (Syalianda dan Kusumastuti, 2021:6).

Data di atas merupakan penguatan argumen bahwasanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital ini memang harus dilakukan. Digitalisasi pada pelayanan publik dilakukan dalam rangka menyeimbangi tingginya penggunaan internet di Indonesia. Pemerintah menghadapi tuntutan yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan era digital inilah saat dibutuhkannya inovasi pelayanan publik dengan pelayanan publik berbasis digital.

Untuk menjawab tantangan pada era digital, pelayanan publik berbasis elektronik secara mandiri mulai dilakukan sejumlah pemerintah daerah di Indonesia melalui terobosan program-program. Upaya peluncuran program pun salah satunya dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui *smart city*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai menerapkan konsep *smart city* pada kepemimpinan Gubernur DKI Jakarta saat itu, Basuki Tjahaja Purnama pada 15 Desember 2014.

Menurut Benevolo, Dameri dan Auria dalam Ristekdikti (2021), istilah "kota pintar" mengacu pada strategi perkotaan berbasis teknologi yang bercita-cita membuat hidup lebih mudah dan lebih baik bagi penduduk kota sekaligus meningkatkan lingkungan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada publik. Penelitian dari Syalianda dan Kusumastuti (2021) menunjukkan bahwa terdapat 6 pilar implementasi konsep *smart city* di Jakarta. Pilar-pilar tersebut antara lain *smart people*, *smart living*, *smart mobility*, *smart economy*, *smart environment* dan *smart governance*. Penyelenggaraan pilar terakhir, *smart governance*, diharapkan mampu mewujudkan partisipasi masyarakat seperti

melihat data, menggunakan aplikasi, memberikan masukan dan kritikan, bahkan melaporkan aduan atau permasalahan lingkungan dengan cuma-cuma karena sifat penyelenggaraannya yang sudah elektronik.

Namun, berdasarkan survei yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika DKI Jakarta tahun 2019, menunjukkan bahwa intensitas penggunaan portal *Jakarta Smart City* cenderung rendah yakni hanya 2-3 kali seminggu. Responden yang tahu portal *Jakarta Smart City* pun sama rendahnya. Responden yang mengetahui portal sebesar 12,88% dan hanya sebesar 11,85% yang mengakses portal tersebut (Syalianda dan Kusumastuti, 2021:6-7).

Puspitasari dan Harsasto (2019) menjelaskan bahwa sebenarnya *website* yang terintegrasi resmi oleh Pemprov DKI Jakarta sudah cukup baik dari segi transparansi karena berbagai indikator informasi serta fitur transparansi kebijakan yang sudah tersedia dan mudah diakses. Namun, terdapat faktor penghambat dalam eksistensi pelayanan karena jumlah pengguna *website* yang masih rendah serta sumber daya manusia yang mengelola *website* tersebut juga masih rendah. Masalah ini kemudian menarik untuk dibahas karena rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat akan pentingnya melihat program yang dibuat, seringkali menimbulkan pandangan bahwa pemerintah tidak membuat solusi terkait permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Wujud penerapan *smart governance* yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta coba ditingkatkan dengan adanya fasilitas layanan masyarakat yang dikenal dengan *Citizen Relation Management* atau Cepat Respon Masyarakat (CRM). Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

No. 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*, Pemerintah di Provinsi DKI Jakarta menggunakan CRM, sebuah program inovatif untuk menampung dan menindaklanjuti laporan warga. Untuk mempersingkat waktu penyelesaian masalah, program CRM bermaksud untuk mempermudah kerjasama antar dinas, kecamatan dan kecamatan.

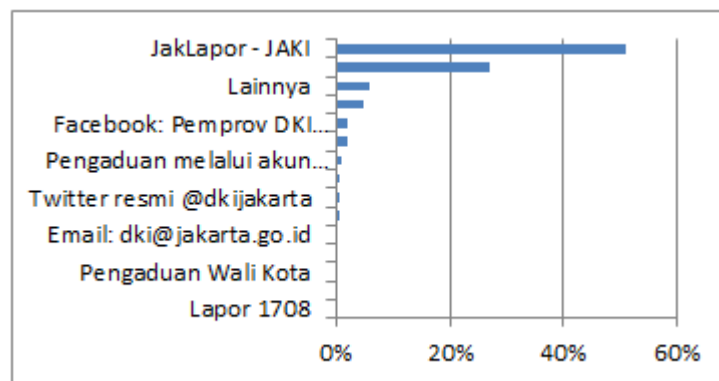
Beradaptasi pada era digitalisasi saat ini, hadirilah sejumlah kanal-kanal non-konvensional. Kanal-kanal tersebut diharapkan dapat digunakan secara praktis dan mendukung kanal konvensional sebagai hasil dari revolusi pelayanan publik. Oleh karena itu, CRM memperluas kanal-kanalnya menjadi 13 kanal yakni Aplikasi Qlue, Twitter @DKIJakarta, Facebook Pemprov DKI Jakarta, Media Sosial Gubernur DKI Jakarta, SMS ke 08111272206, *Website* Balai Warga Jakarta.go.id, *Email* dki@jakarta.go.id, instansi pemerintahan di tingkat Kecamatan, Kelurahan, Pendopo Balai Kota DKI Jakarta, Kantor Inspektorat, LAPOR 1708 dan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) (crm.jakarta.go.id, 2021).

Dari beberapa kanal yang terintegrasi dengan CRM, penelitian ini membahas kanal layanan masyarakat yang paling terbaru yakni aplikasi JAKI. Hal tersebut karena JAKI baru saja dirilis sejak 27 September 2019 lalu oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi JAKI atau Jakarta Kini sebagai *super-app* mencoba untuk mengintegrasikan layanan masyarakat khususnya layanan pengaduan masyarakat ke dalam satu pintu. Tujuannya secara sederhana adalah untuk memudahkan masyarakat agar tidak perlu kebingungan dalam menentukan instansi mana yang harus dipilih (*Jakarta Smart City*, 2023).

Pemanfaatan internet dan teknologi, perlahan-lahan menawarkan pelayanan pengaduan masyarakat secara lebih mudah. Adanya kanal-kanal non konvensional seperti halnya aplikasi JAKI sebagai sarana laporan pengaduan yang diberikan masyarakat tersebut juga merupakan tanda dari adanya partisipasi. Aplikasi JAKI dan program-program serupa bisa dikatakan sebagai suatu usaha dan solusi yang digunakan pemerintah untuk dapat mengembalikan citra pelayanan publik yang baik untuk masyarakat.

Aplikasi JAKI memiliki cabang kanal yang lengkap. Pada kanal-kanal tersebut terdapat pula fiturnya masing-masing yang mampu menuntun pengguna mengoperasikan kanal. Hal ini menjawab kebutuhan masyarakat tentang saluran komunikasi yang bisa diakses dengan mudah, cepat dan murah. Menurut *website* resmi JAKI, sejauh ini JAKI telah memiliki kanal-kanal seperti: JakRespons untuk *citizen reports*; JakWarta untuk laman informasi resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; JakPangan untuk mengetahui informasi seputar harga pangan; JakPantau untuk memonitor level tinggi air di Jakarta; JakSurvei untuk melakukan *rate* terhadap kinerja dan pelayanan pemerintah; JakISPU untuk memonitor kualitas udara; JakSiaga untuk keadaan *emergency*; JakWifi untuk menemukan *wifi spot* di Jakarta; JakPenda untuk memeriksa pajak; dan yang terakhir, JakLapor sebagai sarana laporan pengaduan masyarakat untuk permasalahan di sekitar Kota Jakarta. Integrasi banyak kanal ke dalam satu unit memudahkan untuk memantau laporan, mengoordinasikan tindakan di antara pihak-pihak yang terlibat dan menyediakan informasi publik ([jaki.jakarta.go.id](http://jaki.jakarta.go.id), 2023).

Laporan pengaduan masyarakat terlihat jelas dapat dituangkan ke dalam kanal terakhir yakni, kanal JakLapor. Di antara semua kanal yang ada pada aplikasi JAKI, kanal JakLapor merupakan kanal yang paling populer dikalangan masyarakat. Hal ini terbukti dari data kanal favorit sepanjang tahun 2021 sebagai berikut.



**Gambar 1.2. Kanal Favorit Aplikasi JAKI Tahun 2021**  
Sumber: Syaharani (2022)

Dasar hukum beroperasinya kanal JakLapor adalah setelah dikeluarkannya Surat Keputusan Sekretaris daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (Attawana, 2022). Surat keputusan yang telah dikeluarkan tersebut menjadi landasan hukum sekaligus pedoman bersama bagi Organisasi Perangkat Daerah dan JakLapor. Pedoman tersebut digunakan dalam rangka merespon ataupun menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat yang telah diterima oleh kanal JakLapor.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti berfokus untuk meneliti bagaimana implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui kanal JakLapor



melihat betapa populernya kanal tersebut di tengah masyarakat. Penelitian ini juga berusaha untuk menganalisis apa penyebab kanal JakLapor menjadi cukup efektif ditinjau dari bagaimana proses berjalannya aplikasi yang telah dirancang sedemikian rupa.

## **2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi JakLapor sebagai sarana pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini *Jakarta Smart City*?
- b. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor?

## **2.3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menganalisis implementasi JakLapor sebagai sarana pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini *Jakarta Smart City*.
- b. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor.

## **2.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan seperti yang dituliskan di atas dan dapat memberi kontribusi berupa:

### **2.4.1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan mampu memberi sumbangsih ilmu pengetahuan dalam hal implementasi kebijakan mengenai pelayanan publik atau layanan pengaduan

masyarakat melalui kanal JakLapor JAKI. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi guna mempelajari tentang penerapan sebuah proses kebijakan serta menjadi referensi ketika dikemudian hari terdapat penelitian serupa mengenai kanal JakLapor ataupun kanal-kanal lainnya.

#### **2.4.2. Manfaat Praktis**

Diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk pengimplementasian program serupa yang akan datang dan memberikan sumbangan bahan pertimbangan kebijakan dalam implementasi laporan pengaduan masyarakat yang lebih baik.

### **2.5. Tinjauan Pustaka**

#### **2.5.1. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian terdahulu, peneliti mengambil setidaknya 3 (tiga) referensi penelitian sebelumnya untuk diambil persamaan dan perbedaannya yang berkaitan dengan penelitian peneliti kali ini.

Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Korina Peyon, Marja Sinurat dan Layla Kurniawati (2023), Jurnal Studi Manajemen dan Kewirausahaan Vol 4 (1) 2023: 350-363 berjudul “Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat (*Command Center*) di Kabupaten Yalimo (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo)”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan grand teori implementasi kebijakan milik Van Meter dan Van Horn (komunikasi, sumberdaya, struktur birokrasi, serta lingkungan sosial dan ekonomi). Penelitian ini

berangkat dari partisipasi nyata masyarakat melalui aspirasi, kritik dan saran adalah kunci untuk mendukung kesuksesan sinergitas antara pemerintah dan masyarakat. Pada Maret 2019, Kabupaten Yalimo memiliki sarana pelaporan pengaduan masyarakat melalui *Command Center* yang diberi nama “Pemda Yalimo”. Pengaduan ini bisa dilakukan melalui media sosial Facebook dan *website* resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Yalimo. Masyarakat dapat melaporkan apa pun permasalahan publik kepada *Command Center* ini. Namun faktanya, instansi pemerintah dinilai lamban dalam merespon kritik dan saran yang disampaikan masyarakat. Aspek komunikasi yakni sosialisasi dan penyuluhan nyatanya tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut terjadi karena adanya keterbatasan sumber daya manusia untuk melakukan sosialisasi. Dampaknya sosialisasi dan penyuluhan hanya bisa dilakukan melalui *website* atau media massa. Begitu pula pada aspek sumberdaya dan birokrasi pengelola yang hanya berjumlah 2 (dua) orang, membuat tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat menjadi lamban dan minimnya pengawasan dari pihak berwenang. Dari sisi sosial dan ekonomi adalah kondisi masyarakat yang kurang berpartisipasi pada layanan pengaduan dan bersikap apatis juga berdampak pada rangkaian lambannya implementasi *Command Center* “Pemda Yalimo” di Kabupaten Yalimo ini.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Sunarto, Murdiansyah Herman dan Sitna Hajar Malawat (2021), *Doctoral Dissertation* Universitas Islam Kalimantan MAB yang berjudul

“Implementasi Program Layanan Pengaduan *Online* E-Lapor! Di Kota Banjarbaru”. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian ini memiliki latar belakang yang berangkat dari kemajuan teknologi. Era yang serba canggih menuntut pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih terbuka, efektif dan efisien sehingga pemerintah dapat mewujudkan sistem tata kelola yang lebih baik. Salah satu ciri dari tata pemerintahan di era yang canggih adalah adaptasi elektronik *governance* yang dirumuskan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Nomor 490 Tahun 2019 dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Untuk itu, salah satu sasaran kota yang berusaha memberikan layanan elektronik *governance* adalah Kota Banjarbaru melalui sistem layanan pengaduan masyarakat E-LAPOR!. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, E-LAPOR! merupakan sebuah program yang cukup inovatif. Namun, program ini masih menemui hambatan seperti petugas yang kurang bersahabat hingga penyelesaian laporan yang kurang tepat, sehingga berpengaruh pada beberapa keputusan masyarakat untuk kembali memakai program ini. Dari sisi partisipasi masyarakat juga masih rendah dinilai dari masyarakat yang masih kurang sadar akan manfaat dari program ini dan kurangnya pemahaman dari makna LAPOR! yakni sebagai wadah pemerintah untuk lebih akrab dengan masyarakat.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Dovvi (2020) Jurnal Administrasi Publik dan Sosiologi Pembangunan Vol. 1., N0.2., Desember 2020 yang berjudul “Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak”. Metode yang digunakan pada penelitian kali ini adalah deskriptif kualitatif dengan teori pendekatan yang digunakan ialah teori implementasi kebijakan milik George C. Edward III. Penelitian ini berangkat dari permasalahan-permasalahan yang selalu muncul di tengah masyarakat membutuhkan wadah penampung dari pembuat kebijakan yakni pemerintah. Untuk memfasilitasi kondisi tersebut, Pemerintah Pusat membuat aplikasi pengaduan *online* bernama LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat). Kota Pontianak sebagai leading sektor, akhirnya membentuk sistem pengaduan *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Namun, berdasarkan hasil penelitian masih terdapat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengelola aplikasi secara mandiri, sehingga layanan pengaduan masyarakat terkesan tidak tertangani secara terpusat. Jumlah pengaduan yang belum diproses meningkat juga memberikan kesan penanganan yang belum terselesaikan dengan baik, sehingga layanan pengaduan masyarakat secara *online* tidak benar-benar dilakukan secara cepat, mudah, murah dan akurat.

Dari ketiga penelitian terdahulu di atas, peneliti mengambil benang merah bahwasanya terdapat perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, objek pada penelitian kali ini

belum pernah digunakan pada penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor). Layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor) merupakan sistem pengaduan berupa aplikasi super, bukan lagi berupa *website* ataupun aplikasi yang terhubung dengan berbagai OPD, tetapi dikelola oleh lembaga khusus di bawah Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi DKI Jakarta yakni *Jakarta Smart City*. Kedua, aplikasi JAKI dan JakLapor dengan aplikasi layanan pengaduan *online* pada penelitian sebelumnya dibuat pada tahun yang hampir bersamaan, namun eksistensi dari Jakarta Lapor (JakLapor) yang cukup tinggi sejak diberlakukannya aplikasi JAKI menarik peneliti untuk melakukan penelitian bagaimana implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor). Ketiga, penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 yang memungkinkan adanya hasil berbeda dan terbaru dibandingkan dengan penelitian sebelumnya mengenai layanan pengaduan masyarakat berbasis *online*.

## **2.6.Kerangka Teori**

### **2.6.1. Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan sebuah penggambaran aktivitas menjalankan kebijakan oleh pihak yang menjalankan kebijakan atau bisa disebut dengan implementor. Implementasi kebijakan biasanya terdiri dari 2 (dua) aspek besar yakni implementor dan kelompok sasaran. Implementor kebijakan sendiri adalah pihak yang harus secara resmi diakui sebagai

pelaksana kebijakan dan mampu bertanggung jawab, sedangkan kelompok sasaran merujuk pada pihak-pihak yang menjadi objek kebijakan. (Indiahono, 2017:143).

Selain implementor dan kelompok sasaran, aspek besar pada implementasi kebijakan dipengaruhi oleh begitu banyak indikator. Masing-masing dari indikator tersebut saling berhubungan satu sama lain dan menjadi satu kesatuan. Hal itulah yang menjelaskan keberhasilan dari implementasi sebuah kebijakan. Menurut George C. Edward III (1980 dalam Subarsono, 2015:90-92 dan Indiahono, 2017:31-33), implementasi kebijakan terdiri dari empat indikator, yakni:

#### **1) Komunikasi**

Komunikasi yang dikemukakan oleh Edward III merujuk pada bahwasanya setiap implementasi kebijakan dapat berjalan dengan semestinya jika terdapat komunikasi efektif yang terjadi. Komunikasi efektif yang terjalin merupakan komunikasi antara implementor atau pelaksana kebijakan dengan kelompok sasarannya. Implementor harus tau persis apa yang harus dilakukan begitu pula kelompok sasaran yang juga harus memiliki pengetahuan tentang program kebijakan.

Hal ini menjadi sangat penting karena tujuan atau sasaran kebijakan harus disosialisasikan dengan baik, sehingga distorsi atas kebijakan bisa dihindarkan. Pengetahuan mengenai kebijakan yang dimiliki oleh kelompok sasaran juga dapat mengurangi tingkat kekeliruan dalam pengaplikasian kebijakan. Sebaliknya, jika pengetahuan itu tidak dimiliki,

maka sebuah resistensi atau perlawanan dari kelompok sasaran bisa saja terjadi.

Menurut teori implementasi kebijakan George C. Edward III ini, komunikasi efektif memiliki 3 (tiga) dimensi yakni transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*) (Tuti, 2020).

1. Dimensi Transmisi. Dimensi transmisi menuntut adanya diseminasi informasi tentang kebijakan publik yang dikomunikasikan baik kepada pelaksana kebijakan maupun kelompok sasaran kebijakan yang dalam hal ini adalah masyarakat umum. Di sini, informasi dapat disebarluaskan secara langsung maupun tidak langsung.
2. Dimensi Kejelasan. Tingkat kejelasan diperlukan agar kelompok sasaran memahami maksud, tujuan, sasaran dan substansi kebijakan publik serta pelaksana kebijakan dapat memahami apa yang harus disiapkan dan dilaksanakan. Komponen kejelasan membutuhkan komunikasi kebijakan yang jelas dan dapat dipahami.
3. Dimensi Konsistensi. Agar tidak membingungkan pelaksana kebijakan, sasaran dan pihak berkepentingan, diperlukan konsistensi. Konsistensi komunikasi mengacu pada keseragaman yang dimaksudkan untuk menghindari dan mengurangi praktik komunikasi yang membingungkan.

## **2) Sumberdaya**

Komunikasi tidak mungkin berjalan dengan lancar tanpa adanya sumberdaya yang memadai untuk melaksanakan proses



pengimplementasian kebijakan. Sumberdaya merupakan variabel penting lainnya yang menandai keberhasilan implementasi kebijakan, baik itu sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia yang memadai dapat diartikan sebagai kecukupan baik atas segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas bisa dinilai dari segi kompetensi sang implementor, sedangkan kuantitas berarti implementor dinilai cukup secara jumlah melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial bisa diartikan sebagai modal yang cukup untuk berinvestasi atas kebijakan. Sumber daya finansial dapat menjamin keberlangsungan proses implementasi kebijakan menjadi lebih lancar. Tanpa adanya kecukupan finansial, sebuah implementasi kebijakan akan sangat terhambat dalam mencapai tujuan dan bisa berjalan dengan tidak efektif.

### **3) Disposisi**

Disposisi dapat diartikan sebagai karakteristik atau sikap-sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan. Karakter yang melekat pada implementor kebijakan biasanya ditandai dengan kejujuran, demokratis dan komitmen. Disposisi yang baik yang dimiliki implementor sangat membantu pengimplementasian kebijakan karena implementor semakin terhindar dari hambatan yang memengaruhi proses implementasi. Implementor dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan apa yang dimandatkan pembuat kebijakan. Ketiga sifat tersebut juga senantiasa membuat implementor bertahan dalam menjalankan mandat. Kejujuran yang menuntun implementor tetap pada apa yang digariskan, sifat

demokratis yang meninggalkan kesan baik pada implementor dan juga kebijakan, serta komitmen yang berkaitan dengan keteguhan dan konsistensi implementor sangat berpengaruh pada kelompok sasaran kebijakan agar dapat meminimalisir resistensi yang terjadi.

#### **4) Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi yang dimaksud oleh Edward III mencakup mekanisme dan struktur organisasi implementor kebijakan itu sendiri. Mekanisme di sini lebih merujuk kepada standar yang telah ditetapkan atau biasa disebut sebagai *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP merupakan *guideline* atau pedoman suatu kebijakan yang harus tercantum dengan jelas, mudah dipahami dan sistematis, sehingga siapa pun khususnya implementor dapat mengimplementasikan kebijakan dengan baik.

#### **2.6.2. Keberhasilan Implementasi Kebijakan**

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau program dapat dinilai berdasarkan hasil yang dicapai (perspektif hasil) dan proses implementasi itu sendiri (perspektif proses). Dalam proses pelaksanaannya, suatu program pemerintah dianggap efektif apabila dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang ditetapkan oleh pembuat program, yang dapat mencakup praktik pelaksanaan, pelaku pelaksana, khalayak sasaran dan manfaat program. Sebuah program dianggap efektif dari sudut pandang hasil, bagaimanapun, jika mencapai efek yang diharapkan. Suatu program mungkin berhasil dalam hal metode namun gagal dalam hal dampak, atau sebaliknya. Dengan kata lain,

implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil jika terdapat konsistensi yang jelas antara proses dan hasil.

Faktor-faktor keberhasilan yang dibahas pada penelitian kali ini terdiri dari 2 (dua) faktor. Setiap faktor-faktor keberhasilan ini memiliki cirinya tersendiri yang dapat dijadikan ukuran dalam melihat keberhasilan dari implementasi kebijakan (Ripley, Rendal dan Franklin, 1986). Faktor-faktor keberhasilan tersebut antara lain:

1. Tingkat Kepatuhan pada Ketentuan yang Berlaku

Keberhasilan yang diukur dari tingkat kepatuhan (*compliance*) ditandai dengan kesesuaian antara atasan birokrasi dengan bawahannya atau ditandai dengan kesesuaian antara mandate khusus yang tertera dalam peraturan ataupun undang-undang dengan birokrasi.

2. Terwujudnya Dampak Implementasi yang Dikehendaki

Selarasnya kinerja yang diinginkan dengan dampak yang dikehendaki dari sebuah implementasi kebijakan menjadi sebuah tanda keberhasilan implementasi kebijakan itu sendiri.

## **2.7. Operasionalisasi Konsep**

Konsep aplikasi JAKI mengenai laporan pengaduan masyarakat adalah mengintegrasikan pelayanan laporan pengaduan tersebut ke dalam fitur JakLapor dan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada seluruh kalangan masyarakat yang berdomisili di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi fitur JakLapor. Fokusnya adalah melihat bagaimana

keberhasilan pada sebuah implementasi yang di kategorikan ke dalam indikator-indikator.

Menurut Indiahono (2009), keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan telah ditentukan berdasarkan indikator-indikator yang sudah ditentukan. Peneliti bisa menilai bagaimana sebuah kebijakan dengan kesimpulan berhasil atau gagal menggunakan indikator-indikator implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang menggunakan 4 (empat) indikator yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan birokrasi. Keempat indikator ini saling mempengaruhi satu sama lain dan dipandang krusial oleh implementor dalam menjalankan kebijakan publik. Jika salah satunya lemah, maka ketiga faktor lainnya terpengaruh dan berdampak pada keberlangsungan implementasi kebijakan publik.

**Tabel 1.1. Operasionalisasi Konsep**

No.	Indikator	Keterangan
1.	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Transmisi Komunikasi Sosialisasi layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor)</li> <li>b. Kejelasan Komunikasi Penerima kebijakan dapat memahami alur layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor) melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan terhadap aplikasi.</li> <li>c. Konsistensi Komunikasi Konsistensi dalam pengembangan layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor) yang juga melibatkan masyarakat dalam proses evaluasinya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).</li> </ul>
2.	Sumberdaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dana yang menunjang keberjalanan JakLapor.</li> <li>b. Sarana dan prasaran di BLUD <i>Jakarta Smart City</i>.</li> <li>c. Sumber daya manusia atau unit pelaksana layanan pengaduan masyarakat melalui Jakarta Lapor (JakLapor)</li> </ul>
3.	Disposisi	Sikap dari pelaksana layanan pengaduan masyarakat melalui

		Jakarta Lapor (JakLapor)
4.	Birokrasi	Fungsi yang diperankan oleh pelaksana dalam pengimplementasian program

## 2.8. Metode Penelitian

Penelitian merupakan serangkaian kegiatan usaha dengan tujuan menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan secara sistematis dan mendapatkan jawaban dari pertanyaan terkait. Menurut Sutrisno Hadi dalam Suharsimi (2006), metode penelitian dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau suatu usaha yang dilakukan dengan metode-metode ilmiah dengan tujuan menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa, ketelitian dan kelengkapan peneliti dalam memilih teknik penelitian sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu penelitian dan tinggi rendahnya kualitas data, maka metode penelitian merupakan komponen yang sangat penting dalam suatu penelitian.

Dalam sebuah proses penelitian, peneliti harus memperhatikan penerapan prosedur yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini dengan tujuan agar hasil penelitian yang diperoleh bisa dikatakan valid atau benar. Selain itu, metode penelitian juga berkaitan dengan bagaimana cara atau bagaimana gaya peneliti menyelesaikan permasalahan melalui proses perumusan masalah, mencari data dan menyusun laporan penelitian. Maka, adapun serangkaian penelitian mencakup aktivitas sebagai berikut:

### 2.8.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki arti memahami kondisi suatu

konteks atau mengungkapkan sebuah permasalahan yang diletakkan pada sebuah pendeskripsian secara rinci. Hasil penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak dapat dijelaskan oleh metode statistik. Penelitian kualitatif dapat menyesuaikan gagasan antara peneliti dan informan, karena dalam menjawab fenomena sosial yang terjadi bisa dilihat dari beberapa sudut pandang. Data yang diperoleh dari penelitian merupakan hasil dari wawancara bersama informan. Hasil wawancara kemudian dianalisis dan ditarik benang merah permasalahannya.

Menurut Strauss dan Corbin (2007:1) dalam Nugrahani (2014), Penelitian kualitatif ini berfokus pada kehidupan, sejarah, perilaku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial dan hubungan kekerabatan individu. Sementara itu menurut Bogdan dan Taylor (1992:21) dalam Nugrahani (2014) juga menjelaskan bahwa suatu metode penelitian yang dikenal dengan analisis kualitatif dapat menghasilkan informasi deskriptif dari tuturan, tulisan dan perilaku subjek yang diteliti. Selaras dengan Burhan Bungin (2003), dimana sifat deskriptif bertujuan untuk memberikan perspektif kepada sebuah subjek, sehingga dalam rangka memecahkan masalah penelitian, peneliti mendeskripsikan permasalahan dan fenomena yang terjadi menggunakan kata-kata untuk dianalisis dan menemukan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Oleh karenanya, penelitian kualitatif dirasa cocok oleh peneliti sebagai sistem penyelesaian masalah yang diangkat pada penelitian kali ini yaitu implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor. Alasannya

karena layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor merupakan suatu fenomena sosial atas perkembangan pelayanan publik ke arah digital. Maka dari itu, peneliti berusaha untuk mendapatkan data dari beberapa sudut pandang dan memberikan pemahaman melalui penjelasan deskriptif yang rinci apakah implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui JakLapor berjalan sebagaimana mestinya.

### **2.8.2. Situs Penelitian**

Situs penelitian dapat diartikan sebagai suatu lokasi penelitian untuk proses pengambilan data yang diperoleh dari tempat tersebut. Adapun penelitian tersebut dilaksanakan di Gedung Balai Kota DKI Jakarta, Jl. Medan Merdeka Selatan No.8-9 RT 11/RW 2, Kel. Gambir, Kec. Gambir, Kota Jakarta Pusat Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110 dengan fokus latar penelitiannya adalah di *Jakarta Smart City Lounge* sebagai badan penyelenggara Jakarta Lapor (JakLapor) itu sendiri.

### **2.8.3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan individu atau kelompok yang memberikan keterangan terkait pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan memberikan informasi sebagai sumber data untuk penelitian. Subjek penelitian biasa disebut dengan informan. Teknik yang digunakan yaitu wawancara melalui pengajuan pertanyaan-pertanyaan kepada informan. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

*Purposive sampling* merupakan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang ditetapkan seorang peneliti. Pada penelitian

ini, informan yang terlibat secara langsung meliputi Unit Pengelola (UP) *Jakarta Smart City* dan masyarakat pengguna layanan JakLapor. Alasannya sendiri karena UP *Jakarta Smart City* merupakan perangkat yang terlibat langsung dalam pengimplementasian JakLapor, sedangkan masyarakat dinilai peneliti mampu memberikan penguatan ataupun bantahan terhadap data kualitatif yang didapatkan peneliti nantinya.

#### **2.8.4. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data adalah cara bagaimana subjek diperoleh dalam sebuah penelitian. Kumpulan data, tindakan, maupun data tambahan yang memperkaya data penelitian merupakan sumberdaya utama dalam penelitian kualitatif (Moloeng, 2000). Terdapat penggunaan 2 (dua) sumber data dalam penelitian kali ini, yaitu sumber data primer dan data sekunder.

##### **2.8.4.1. Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang memperoleh data utama secara langsung di lapangan selama proses penelitian berlangsung. Menurut Suharsimi (2006), data primer dikumpulkan secara mandiri oleh seorang peneliti langsung dari sumber pertamanya atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang dimuat dalam sebuah penelitian adalah hasil dari proses wawancara bersama informan atau narasumber (Sugiyono, 2015). Selaras dengan penjelasan tersebut, maka data primer yang dijabarkan dalam penelitian kali ini berasal dari hasil wawancara peneliti dengan informan-informan yakni Ibu Dinda Mutiara Qur'ani Putri (*Product Analyst* Divisi Pengembangan dan



Analisa Produk), Ibu Martina Melissa (*Assistant Manager* Divisi Operasional Produk dan Layanan), Ibu Syora Alya (*Consumerism Analyst* Divisi Pengembangan dan Analisa Produk) serta Ibu Ingrid (Divisi Administrasi dan Keuangan). Dari sisi masyarakat sebagai pengguna fitur JakLapor adalah Ibu Ulfa Nur Maulia (25 Tahun) seorang Nutrisionis, Ibu Santi Kusmiati (45 Tahun) seorang Ibu Rumah Tangga, Bapak Juan Chandra (40 Tahun) seorang Wiraswasta serta Saudari Florentine Wening (22 Tahun) seorang Mahasiswa.

#### **2.8.4.2. Data Sekunder**

Proses pengumpulan data pada penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dengan tujuan memperkaya data penelitian dan pelengkap susunan kalimat dalam laporan penelitian. Pengumpulan data sekunder diperuntukan membantu peneliti agar tidak terjadi adanya bias data.

Data sekunder pada penelitian kali ini bisa didapatkan dari berbagai sumber. Misalnya buku, jurnal, skripsi, tesis, artikel, serta situs di internet dan data penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian. Selain itu, data sekunder sebagai penguat hasil penelitian juga didapatkan dari arsip, dokumen, media atau situs resmi dan gambar pendukung dari pihak narasumber atau instansi terkait.

## **2.8.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data berkaitan dengan cara yang digunakan untuk mendapatkan berbagai data penelitian yang dibutuhkan. Pada penelitian ini, memakai teknik data triangulasi, yaitu teknik dalam mengumpulkan data yang bersifat kombinasi dari berbagai teknik pengumpulan data dengan sumber data yang diperolehnya (Sugiyono. 2013: 241). Maka dari itu, dalam proses penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, dokumentasi dan diperkuat dengan studi pustaka sebagaimana penjelasan berikut.

### **2.8.5.1. Wawancara**

Pemilihan wawancara pada penelitian kali ini karena peneliti menghendaki pertukaran informasi secara langsung. Selaras dengan definisi wawancara oleh Esterberg (2002) dalam (Sugiyono, 2015) yang mendefinisikannya sebagai proses pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui pertanyaan yang direspon dengan sebuah tanggapan. Penggalan data atau pertukaran informasi dengan adanya komunikasi antara peneliti dengan informan itulah yang nantinya menghasilkan data yang dibutuhkan terkait fenomena atau problematika yang sedang diteliti. Menurut Lexy J. Moloeng (2002), wawancara merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu, sehingga wawancara dalam konteks penelitian bukan hanya sebuah obrolan tanpa arah, melainkan sebuah proses penggalan informasi untuk memperoleh jawaban atau data penelitian.

### **2.8.5.2. Dokumentasi**

Studi dokumen atau dokumentasi bertujuan untuk melengkapi, memperkuat, mendukung dan meningkatkan kredibilitas teknik pengumpulan data yang telah dilakukan sebelumnya (Sugiyono, 2013: 240). Berbagai dokumen atau arsip yang tersedia baik dari informan, pihak instansi, situs internet, maupun sumber lainnya dapat dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder sebagai pelengkap data-data yang telah didapat melalui wawancara bersama informan. Terkait penelitian ini dalam melakukan pencarian data, peneliti mencari data berupa arsip, dokumen tulisan serta gambar pendukung yang berkaitan dengan penelitian untuk validasi dari data-data primer yang telah didapatkan.

### **2.8.5.3. Studi Pustaka**

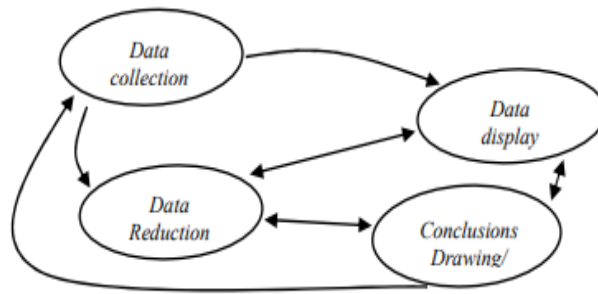
Studi Pustaka digunakan sebagai penunjang dari data primer yang telah diperoleh dalam proses wawancara. Hal ini bertujuan untuk menemukan informasi yang lebih lengkap dan komprehensif. Studi Pustaka meliputi buku, jurnal, penelitian terdahulu, literatur terkait dengan penelitian dan lain sebagainya. Menurut (Sugiyono (2015) tinjauan atau studi pustaka yang merujuk pada penelitian teoretis serta sumber tambahan tentang nilai, budaya dan norma yang muncul dalam konteks sosial yang bersangkutan. Studi pustaka terkait dengan Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Lapor (JakLapor) dapat diperoleh melalui buku, jurnal, penelitian terdahulu dan

literatur terkait sesuai dengan topik, fenomena dan problematika penelitian tersebut.

#### **2.8.6. Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data menurut Nugrahani (2014), merupakan langkah yang dilakukan setelah proses pengumpulan data telah dilakukan. Analisis data sangatlah penting, karena data yang telah diperoleh menjadi tidak berguna jika tidak melalui proses analisis. Data yang diperoleh dan masih bersifat mentah tersebut perlu ditipologikan ke dalam kelompok dan dianalisis untuk menjawab pertanyaan masalah. Analisis data pada intinya sangat penting digunakan untuk memecahkan masalah penelitian.

Analisis data menurut Patton dalam Moloeng (2002) merupakan proses mengatur urutan data, yang kemudian diorganisir ke dalam suatu pola atau kategori, serta satuan uraian dasar. Pada penelitian kualitatif, terdapat model-model analisis data kualitatif salah satunya adalah Analisis Interaktif dari Miles & Huberman (Nugrahani, 2014). Alasan peneliti dalam memakai Analisis Interaktif dari Miles & Huberman ini tidak lain untuk mencapai benang merah dari banyaknya data yang kemudian didapat terkait pada masalah penelitian. Analisis data model interaktif ini memiliki tiga tahapan, yaitu: (1) reduksi data, (2) sajian data dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi.



**Gambar 1.3. Analisis Data Model Interaktif**  
 Sumber: Nugrahani (2014:173)

### 2.8.6.1. Reduksi Data

Menurut Nugrahani (2014), tahapan pertama dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah reduksi data. Dalam reduksi data peneliti melakukan proses merangkum, memilih hal-hal pokok atau seleksi, memfokuskan hal-hal penting atau pemusatan perhatian, dicari tema dan polanya dan penyederhanaan semua jenis data penelitian yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung. Proses reduksi ini dimulai sejak peneliti memilih kasus penelitian dan harus terus menerus dilakukan sepanjang penelitian masih berlangsung. Akibatnya, data yang diringkas menyajikan gambaran yang lebih tepat dan mudah dipahami, sehingga mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data tambahan. Dalam melakukan reduksi data, peneliti harus berhati-hati dengan berpegang pada tujuan yang ingin dicapai, sehingga nantinya jika menemukan hal-hal baru yang masih belum diketahui polanya, peneliti dapat menjadikannya atensi dalam proses mereduksi data.

### **2.8.6.2. Penyajian Data**

Menurut Nugrahani (2014), Penyajian data adalah tampilan kumpulan fakta sedemikian rupa sehingga memudahkan peneliti untuk mengambil keputusan dan mengambil tindakan. Sajian data biasa disajikan dalam bentuk deskripsi atau narasi yang dilengkapi dengan gambar, bagan, tabel dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan agar data tersajikan dengan lebih jelas. Data harus disusun dan ditata dengan baik berdasarkan pokok-pokok temuan yang telah direduksi dan ditulis menggunakan bahasa yang logis, sistematis dan mudah dipahami. Selain itu, item terkait perlu dikategorikan atau dikelompokkan dalam penyajian data sesuai dengan rumusan masalah. (Nugrahani, 2014).

### **2.8.6.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Penarikan kesimpulan bisa diartikan sebagai kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan. Kesimpulan juga dapat dikatakan sebagai jawaban pertanyaan atas fenomena dan problematika yang telah diteliti. Menurut Nugrahani (2014), kesimpulan yang ditarik juga perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar bisa dipertanggungjawabkan. Mengulangi proses penelitian sambil melihat kembali apa yang telah dilakukan dan ditemukan dapat menyelesaikan prosedur ini. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan mampu dijabarkan secara lugas, substansial dan mendalam, karena pada dasarnya dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah pada akhirnya dapat terjawab, tetapi juga

tidak dapat terjawab. Keduanya merupakan hal yang kredibel jika didukung dengan bukti yang konkret. Hal tersebut disebabkan oleh adanya perubahan fenomena dilapangan.