

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital saat ini, transformasi pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan bagi masyarakat. Menurut United Nations E-Government Survey (2022), penerapan e-government di berbagai negara telah terbukti mampu mempercepat birokrasi, mempermudah akses layanan, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan.

Tabel 1.1 PBB E-Government Survey 2022

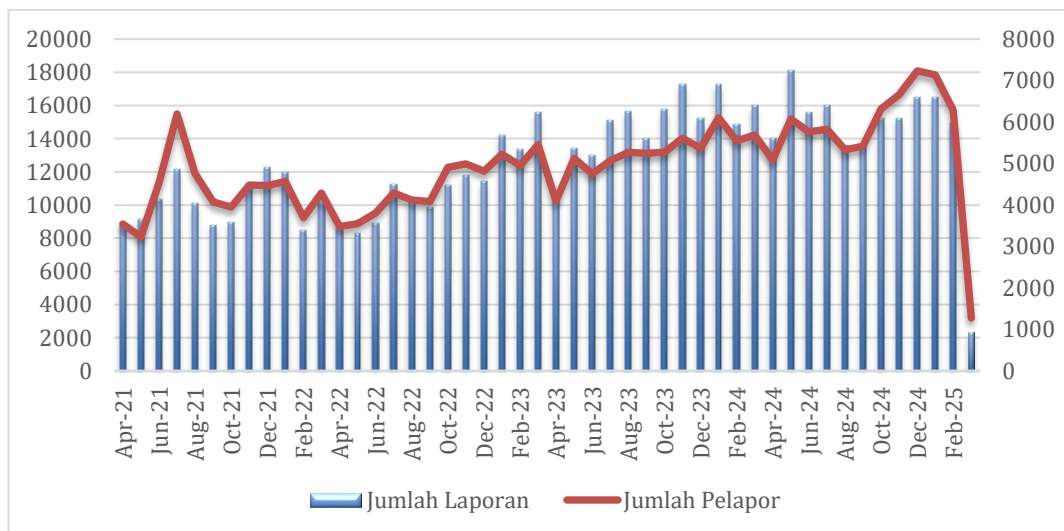


Sumber : The United Nations E-Government Survey 2022

Di Indonesia, konsep ini diwujudkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Penerapan SPBE bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam

berbagai aspek pelayanan publik, sehingga lebih efektif, efisien, dan inklusif. Sebagai bagian dari implementasi SPBE di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan aplikasi Jakarta Kini (JaKi) melalui Jakarta Smart City. JaKi hadir sebagai super-app yang menyediakan berbagai fitur layanan publik, mulai dari informasi cuaca, lalu lintas, pajak, hingga fitur pengaduan masyarakat (Laporan Tahunan Jakarta Smart City, 2023). Salah satu fitur unggulan dalam aplikasi ini adalah JakLapor, yang dirancang sebagai platform digital bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait berbagai permasalahan di lingkungan mereka, seperti kerusakan infrastruktur, pengelolaan sampah, pencemaran lingkungan, dan pelanggaran ketertiban umum (Jakarta Smart City, 2023).

Tabel 1.2 Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor per Bulan

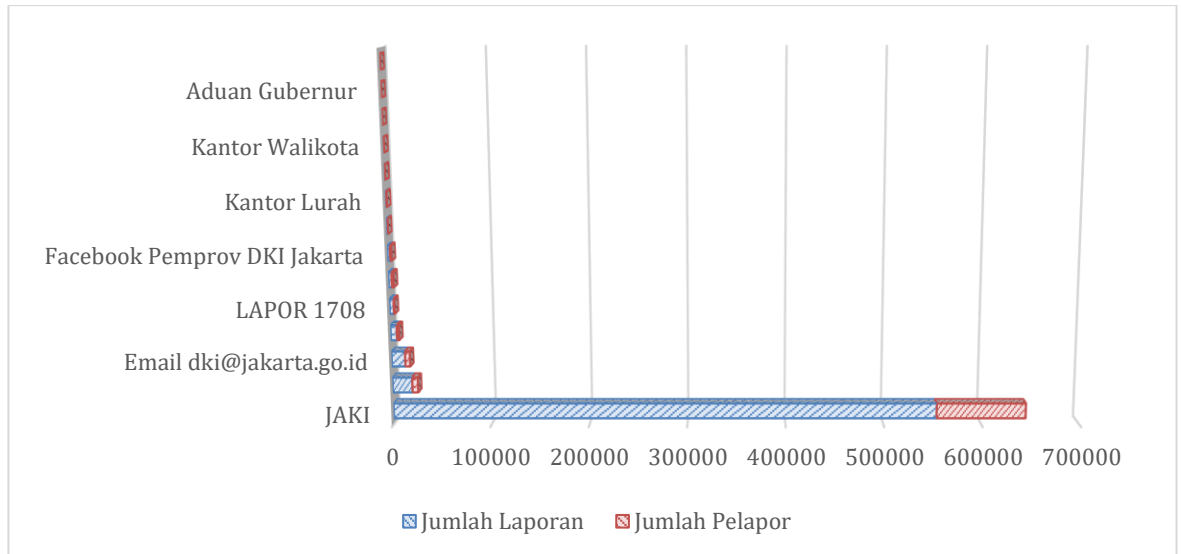


Sumber : data diolah dari CRM Jakarta

Sebelum adanya fitur JakLapor, pengaduan masyarakat terhadap berbagai masalah kota dilakukan melalui media sosial, layanan telepon, atau dengan mendatangi langsung kantor instansi terkait. Metode ini sering kali dianggap kurang efektif karena prosesnya panjang, tidak terdokumentasi dengan baik, dan kurang transparan dalam tindak lanjutnya (Dwiyanto, 2011). Dengan kehadiran JakLapor, masyarakat kini memiliki akses yang lebih cepat, efisien, dan transparan dalam menyampaikan laporan. Dalam hitungan menit, laporan yang masuk dapat langsung diteruskan ke dinas yang berwenang, sehingga mempercepat penyelesaian masalah tanpa melalui proses birokrasi yang berbelit.

Fitur JakLapor memungkinkan masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam pengawasan dan perbaikan tata kelola kota. Dengan adanya fitur ini, masyarakat dapat berpartisipasi langsung dalam pengawasan dan perbaikan layanan publik, sehingga meningkatkan efektivitas pemerintah dalam merespons kebutuhan warga. Denhardt & Denhardt (2015) menekankan bahwa partisipasi publik dalam layanan digital mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, karena transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi.

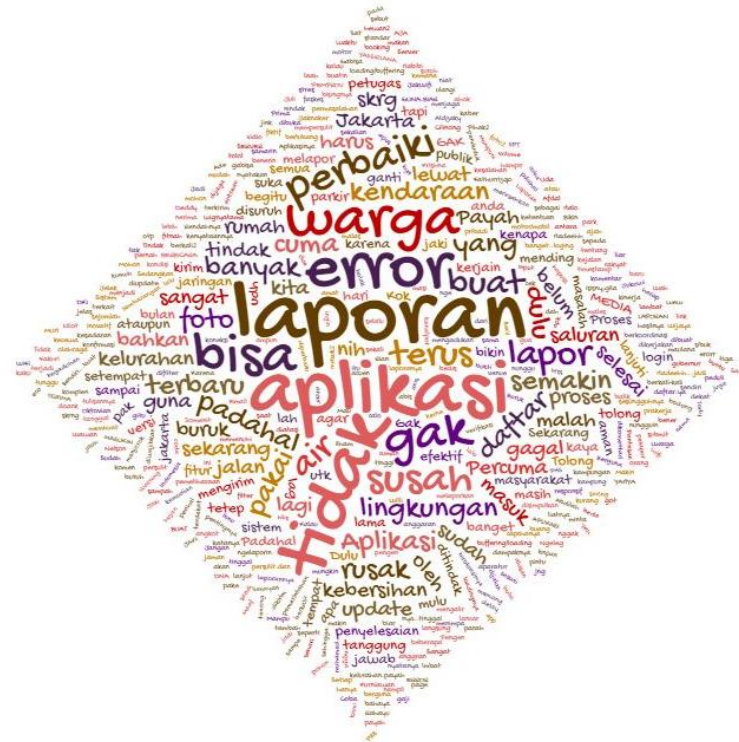
Tabel 1.3 Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor Per Kanal



Sumber : data diolah dari CRM Jakarta

Berdasarkan Laporan Tahunan Jakarta Smart City 2023, sejak peluncurannya, fitur JakLapor telah menerima ribuan laporan setiap tahunnya, dengan mayoritas aduan berkaitan dengan fasilitas umum, layanan kebersihan, dan pelanggaran ketertiban. Dari total laporan yang masuk, lebih dari 80% berhasil ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari tujuh hari kerja, menunjukkan bahwa fitur ini telah berkontribusi dalam meningkatkan respons pemerintah terhadap keluhan masyarakat. Selain membantu dalam percepatan penyelesaian laporan, fitur JakLapor juga berkontribusi dalam menciptakan pola komunikasi yang lebih efektif antara masyarakat dan pemerintah. Untuk memahami lebih lanjut pola laporan yang masuk, dilakukan analisis wordclouds terhadap data laporan yang masuk. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kategori pengaduan yang paling sering muncul serta tren permasalahan utama yang dihadapi warga Jakarta

Gambar 1.1 Word Clouds Ulasan Aplikasi JaKi melalui PlayStore



Data diolah, sumber : Aplikasi JaKi di Play Store bulan Januari-September 2024

Word Cloud adalah visualisasi kata-kata dari sebuah teks, di mana kata-kata yang paling sering muncul ditampilkan lebih besar. Word cloud membantu secara visual menggambarkan frekuensi dan signifikansi relatif dari kata-kata dalam teks, memudahkan pemahaman tema atau fokus utama dengan cepat. (*Jurnal Seminar Nasional Creisindo 2024*)

Berdasarkan analisis wordclouds dari ulasan pengguna tahun 2024, kata-kata yang paling sering muncul dalam ulasan bintang satu adalah ‘laporan,’ ‘error,’ ‘aplikasi,’ dan ‘perbaiki.’ Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki. Hal tersebut menunjukan bahwa integrasi masih

menjadi tantangan yang dihadapi, karena ketika mengakses pelayanan pengguna harus mendownload aplikasi lainnya sehingga tidak jarang mengalami *error* dan timbul ketidakefisien pada saat *upload* data.

Analisis ulasan Play Store menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi kendala teknis seperti error saat pendaftaran, loading yang lama, serta bug yang menyebabkan aplikasi keluar sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem dan keandalan aplikasi masih perlu ditingkatkan agar fitur JakLapor dapat digunakan secara lebih efektif. Sosialisasi mengenai aplikasi terus dilakukan untuk meningkatkan adopsi masyarakat. Beberapa kelompok, terutama warga yang kurang familiar dengan teknologi, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur tertentu seperti pemindaian berkasi dan navigasi aplikasi.

Dengan hadirnya fitur ini, masyarakat dapat langsung berkomunikasi dengan pemerintah melalui sistem terintegrasi, sehingga tidak hanya meningkatkan efisiensi pelaporan, tetapi juga pemerintah mengidentifikasi tren permasalahan yang muncul di berbagai wilayah Jakarta. Keberhasilan ini sejalan dengan prinsip Good Governance, di mana akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (World Bank, 2021).

Efektivitas fitur JakLapor dalam mendukung pelayanan publik didukung oleh beberapa faktor utama. Pertama, adanya integrasi sistem dengan berbagai dinas terkait, seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Bina Marga, dan Dinas Perhubungan, sehingga laporan diteruskan dan ditindaklanjuti dengan cepat

(Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 16 Tahun 2021 tentang Jakarta Smart City). Kedua, tingkat aksesibilitas yang tinggi, di mana fitur ini dapat digunakan oleh seluruh warga Jakarta tanpa perlu melalui prosedur administrasi yang kompleks, cukup dengan koneksi internet dan akun pengguna. Ketiga, dukungan kebijakan pemerintah daerah, di mana Pemprov DKI Jakarta secara aktif melakukan sosialisasi dan peningkatan responsivitas terhadap laporan masyarakat untuk memastikan bahwa fitur ini dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Keberhasilan JakLapor dalam mendukung pelayanan publik juga ditunjang oleh pemanfaatan teknologi dalam analisis data. Data laporan yang masuk tidak hanya digunakan untuk menangani permasalahan individu, tetapi juga sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dalam perencanaan kebijakan berbasis data (*data-driven policy*). Sebagai contoh, jika dalam satu periode terjadi lonjakan laporan terkait jalan berlubang di suatu wilayah, maka pemerintah dapat secara proaktif mengalokasikan anggaran dan sumber daya untuk perbaikan infrastruktur sebelum terjadi dampak yang lebih luas. Dengan pendekatan ini, pelayanan publik menjadi lebih prediktif dan responsif, bukan hanya sekadar reaktif terhadap laporan masyarakat (Osborne & Gaebler, 1992).

Keberlanjutan fitur JakLapor bergantung pada komitmen pemerintah dalam memastikan sistem ini terus berkembang. Dwiyanto (2011) menyebutkan bahwa reformasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada keberlanjutan kebijakan dan komitmen pengelola layanan. Oleh karena itu, fitur JakLapor memerlukan dukungan regulasi yang lebih kuat serta strategi jangka panjang untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Evaluasi berkala

terhadap efektivitas aplikasi, survei kepuasan masyarakat, serta peningkatan kapasitas pegawai dalam menangani laporan digital menjadi langkah yang perlu diterapkan untuk menjaga keberlanjutan sistem ini. Untuk memastikan efektivitas layanan publik digital seperti JakLapor, diperlukan kerangka analisis yang dapat mengukur sejauh mana sistem ini telah mencapai tujuannya dan bagaimana sistem ini dapat terus berkembang. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam analisis ini adalah teori efektivitas organisasi yang dikembangkan oleh Duncan (2012).

Dalam menganalisis efektivitas fitur JakLapor sebagai system pelayanan public digital, penelitian ini akan menggunakan pendekatan efektivitas dari Duncan (2012), yang mencakup tiga indikator utama: pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Pencapaian tujuan terkait dengan seberapa cepat dan tepat laporan masyarakat ditindaklanjuti, integrasi mengukur bagaimana sistem ini terhubung dengan berbagai dinas terkait dan adaptasi menilai sejauh mana fitur ini dapat terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat dan tantangan teknologi

Berdasarkan potensi dan efektivitas yang telah dicapai, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam bagaimana fitur JakLapor dalam aplikasi JaKi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Studi ini akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas fitur ini, baik dari segi pencapaian tujuan, integrasi sistem, maupun adaptasi terhadap kebutuhan pengguna. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam mengembangkan dan menyempurnakan layanan digital berbasis teknologi,

sehingga dapat menjadi model yang dapat diterapkan di daerah lain di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Lebih jauh lagi, keberhasilan fitur JakLapor dalam meningkatkan efektivitas layanan publik dapat menjadi benchmark bagi daerah lain di Indonesia dalam mengembangkan sistem pengaduan berbasis digital. Kota-kota besar lainnya, seperti Surabaya, Bandung, dan Medan, juga telah mulai mengadopsi layanan pengaduan digital, meskipun masih dalam tahap pengembangan yang berbeda-beda. Dengan melakukan kajian mendalam terhadap fitur JakLapor aplikasi JaKi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih luas, sehingga sistem serupa dapat diterapkan di berbagai daerah dengan menyesuaikan kebutuhan dan tantangan lokal masing-masing.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasar uraian sebelumnya dari latar belakang, yakni isu utama yang menjadi urgensi dari penelitian dan ditelaah lebih dalam serta mencari solusinya, ialah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor Berbasis Survei?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor Berbasis Survei?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasar hakikatnya, tujuan penelitian ialah elemen terakhir yang harus selalu dipakai dengan kuat dari seluruh tahap penelitian. Dalam hal ini, tujuan dalam penelitian ini akan menjadi tolak ukur untuk menilai apakah hasil dari isu dalam penelitian sudah sesuai target diharapkan atau tidak. Oleh karena itu, realistis dalam menetapkan tujuan penelitian agar tercapai. Tujuan penelitian bukan hanya merupakan pernyataan kalimat yang menarik untuk menghasilkan output penelitian yang mudah diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan dari studi ini dirumuskan berdasarkan konsistensi antara kerangka teoritis dan masalah-masalah yang dapat diidentifikasi. Tujuan penelitian yakni :

1. Menganalisis Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor Berbasis Survei.
2. Menganalisis factor pendorong dan penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor Berbasis Survei.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penulis juga memahami tujuan penelitian dan potensi kegunaannya. Berikut ini adalah beberapa kegunaan dan relevansi dari penelitian yang ingin dicapai penulis:

1.4.1. Perspektif Teoritis

Penelitian ini dengan signifikan dapat menghasilkan suatu kontribusi berharga terhadap kemajuan ilmu dari pengetahuan serta konsep-konsep yang terkait dengan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta

Kini (JaKi) Fitur JakLapor serta hubungannya dengan administrasi publik, khususnya dalam prinsip *Good Governance*. Selain itu, temuan dalam penelitian berfungsi menjadi suatu acuan kerangka yang berguna bagi penelitian kedepannya di bidang ini.

1.4.2. Perspektif Praktis

1.4.2.1. Untuk masyarakat

Berdasar hasil dari peneliti, penulis berharap bisa memberi wawasan serta perspektif berharga dengan digunakan bagi bahan perbandingan untuk mereka yang memerlukan penelitian yang sama pada dasarnya. Penelitian ini juga akan membantu masyarakat memahami masalah yang terkait dengan administrasi publik dan pelayanan publik.

1.4.2.2. Bagi Pemerintah

Berdasar hasil dari peneliti, penulis berharap bisa memberi manfaat untuk Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, dalam proses mengembangkan program Pelayanan melalui aplikasi *JaKi* khususnya fitur JakLapor yang lebih efisien serta efektif. Selain itu, temuan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang relevan tentang bagaimana pelayanan melalui aplikasi seperti JaKi dapat diterapkan secara luas di seluruh Indonesia.

1.5. Kerangka Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah upaya dari peneliti untuk menemukan referensi dari penelitian serupa, yang kemudian dapat digunakan sebagai panduan dalam melakukan penelitian. Penelitian sebelumnya berfungsi sebagai referensi yang dapat membantu peneliti memahami lebih baik topik penelitian ini. Tujuannya adalah untuk memperkuat landasan teoritis yang akan digunakan. Berikut jurnal-jurnal terkait penelitian yang dilakukan, yakni

Penelitian yang dilakukan oleh Mutia Ajeng Prastiwi dan Jumino, yang berfokus pada efektivitas aplikasi iPusnas dalam mendukung temu kembali informasi elektronik di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, menunjukkan hasil yang positif. Studi ini mengungkap bahwa iPusnas berperan signifikan dalam proses pencarian informasi digital, dengan kualitas sistem yang mencapai 87,7%, kualitas informasi sebesar 84%, serta tingkat kepuasan pengguna mencapai 86%. Bedanya dengan penelitian yang dikaji peneliti terletak pada fokusnya dan lokus dari yang diteliti. Fokusnya ialah Efektivitas Aplikasi Ipusnas. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokus peneliti di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia secara umum. Sedangkan, lokus penelitian peneliti adalah di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Yanuar Ramadhan Pratama berfokus pada efektivitas aplikasi Siprakastempra dalam meningkatkan layanan PKL di SMK Muhammadiyah Prambanan Sleman. Hasil studi menunjukkan bahwa penerapan

aplikasi ini memperoleh skor efektivitas sebesar 73%, yang masuk dalam kategori baik. Secara lebih rinci, kualitas sistem tercatat sebesar 72%, kualitas informasi mencapai 74%, dan kepuasan pengguna berada di angka 71%. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus dan lokus penelitian Fokusnya ialah Seberapa Efektifnya Penggunaan Aplikasi Siprakastempura. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokus penelitian ini adalah wilayah Prambanan Sleman secara umum. Sedangkan, lokus penelitian peneliti adalah di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Zhafira Salsabil dan Mecca Arfa meneliti sejauh mana efektivitas website Female Daily dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Hasil penelitian mengungkap bahwa situs ini tergolong sangat efektif dengan tingkat keberhasilan sebesar 81,59%. Selain itu, ditemukan adanya hubungan positif dengan tingkat korelasi moderat antara efektivitas website dan kebutuhan informasi pengguna, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 yang menegaskan keterkaitan yang kuat. Perbedaan penelitian ini dan penulis terdapat dari fokus yang diteliti. Fokusnya ialah Seberapa Efektifnya Website Female Daily. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini.

Nadia Qisthina Putri dengan judul ” Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qraved Sebagai Media Memilih Tempat Makan” menghasilkan penemuan imensi empathy dalam aplikasi Qraved menunjukkan skor rata-rata 3,82, sedangkan dimensi persuasion dan impact masing-masing mencatat skor 3,95 dan 4,01. Hal ini

menandakan bahwa aplikasi tersebut memiliki konten yang menarik dan mudah dipahami oleh pengguna. Perbedaan penelitian ini dan penulis terdapat dari fokus yang diteliti. Fokusnya ialah Efektivitas Aplikasi Qraved. Fokusnya peneliti yakni Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini.

Yudha Tri Satyatama dengan judul “Efektivitas Aplikasi Aku Mandiri Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” dengan hasil Aplikasi Aku Mandiri menunjukkan efektivitas tinggi dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan penilaian 83,45%. Rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas meliputi pembaruan tampilan aplikasi dan peningkatan pelatihan SDM. Perbedaan penelitian ini dan penulis terdapat dari fokusnya dan lokus dari yang diteliti. Fokusnya ialah Efektivitas Aplikasi Aku Mandiri. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokus penelitian ini berada di Kabupaten Ogan Ilir secara umum. Sedangkan, lokus penelitian peneliti adalah di wilayah Daerah Khusus Jakarta

Penelitian yang dilakukan oleh Tiara Oktafiani, Muhammad Nasir, Hadi Syaputra, dan Rasmila membahas efektivitas aplikasi PEKA Online sebagai sarana pendukung terciptanya lingkungan kerja yang aman di PT. PGE Area Lumut Balai. Hasil studi mengindikasikan bahwa aplikasi ini terbukti berfungsi secara efektif, dengan kualitas sistem mencapai 74,19% dan tingkat kepuasan pengguna sebesar 78,27%. Perbedaan penelitian ini dan penulis terdapat dari fokusnya dan lokus dari yang diteliti. Fokusnya ialah Efektivitas Aplikasi PEKA Online. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokus

penelitian ini berada di PT. PGEAreaLumut Balai secara umum. Sedangkan, lokus penelitian peneliti adalah di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Indah Cahyani Tanggalung, Agus Lahinta, Siti Suhada, Tajuddin Abdillah, dan Eka Vickraien Dangkoa berfokus pada efektivitas penggunaan Google Meet dalam pembelajaran daring pada mata pelajaran Simulasi Digital di SMK Negeri 1 Bulango Selatan. Hasil penelitian mengungkapkan adanya peningkatan yang signifikan dalam capaian belajar siswa, yang ditunjukkan oleh kenaikan rata-rata nilai posttest dari 43,75 menjadi 80,50 setelah menerapkan platform ini. Perbedaan penelitian ini dan penulis terdapat dari fokusnya dan lokus dari yang diteliti. Fokusnya ialah Efektivitas Penggunaan Google Meet. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokus penelitian ini berada di SMK Negeri 1 Bulango Selatan secara umum. Sedangkan, lokus penelitian peneliti adalah di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

Septina Rahmawati dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Kahoot Dalam Pembelajaran Ipa Sd” dengan hasil penelitian yakni Penggunaan Kahoot dalam pembelajaran IPA menunjukkan efektivitas tinggi dengan indikator kemudahan dan ketertarikan masing-masing mencapai persentase 93,3% dan tampilan mencapai 94,2%. Perbedaan penelitian ini dan penulis terdapat dari fokusnya dan lokus dari yang diteliti. Fokusnya ialah Efektivitas aplikasi Kahoot. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokus penelitian ini berada SD 1 Piji Kab Kudus secara umum. Sedangkan, lokus penelitian peneliti adalah di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

Dina Auliya Febianti, Ilmi Usrotin Choiriyah dengan judul “Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo ” hasil penelitian yakni Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penerapan SIPRAJA di Desa Kludan efektif dengan semua indikator (sistem, informasi, pelayanan) berada pada kategori efektif dan total persentase mencapai 78%. Perbedaan penelitian ini dan penulis terdapat dari fokusnya dan lokus dari yang diteliti. Fokusnya ialah Efektivitas penerapan SIPARAJA. Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokusnya berada di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo secara umum. Untuk lokus penelitian peneliti di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Kiky Rizky Nova Wardani dan Ratno Jamalludin membahas efektivitas pemanfaatan Google Classroom terhadap kualitas pembelajaran serta hasil belajar siswa di SMKN 1 Indralaya Selatan. Hasil studi menunjukkan bahwa penggunaan platform ini memberikan dampak positif yang signifikan, dengan nilai signifikansi 0,025, yang menandakan adanya peningkatan nyata dalam hasil belajar siswa. Perbedaan peneliti terdapat dari fokusnya dan lokus dari yang diteliti. Fokusnya ialah efektivitas penggunaan Google Classroom. Untuk Fokus penelitian peneliti adalah Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini. Lokus penelitian ini berada di SMKN 1 Indralaya Selatan, Sumatera Selatan secara umum. Sedangkan, lokus penelitian peneliti adalah di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Mutia Ajeng Prastiwi, Jumino 2018	Efektivitas Aplikasi Ipusnas Sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	Kuantitatif Deskriptif	Aplikasi iPusnas sebagai media untuk mengakses informasi elektronik menunjukkan hasil yang sangat efektif. Berdasarkan analisis data, indikator kualitas sistem menunjukkan efektivitas sebesar 87,7%. Kualitas informasi memperoleh persentase efektivitas sebesar 84%. Tingkat efektivitas pada indikator kualitas layanan tercatat sebesar 84,32%. Sementara itu, intensi pengguna menunjukkan efektivitas sebesar 85,36%. Di sisi lain, indikator kepuasan pengguna memperoleh angka efektivitas tertinggi, yakni 86%, sementara manfaat bersih memiliki persentase efektivitas 86%.
2.	Yanuar Ramadhan Pratama 2019	Efektivitas Aplikasi Siprakastempr a Terhadap Pelayanan Pkl Di Smk	Kuantitatif Deskriptif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) implementasi aplikasi Siprakastempra memiliki tingkat efektivitas sebesar 73%, yang termasuk dalam kategori baik; (2) secara keseluruhan, efektivitas aplikasi ini tergolong baik, dengan rincian kualitas sistem mencapai 72%, kualitas

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		Muhammadiyah Prambanan Sleman		informasi sebesar 74%, kualitas layanan berada di angka 70%, kepuasan pengguna mencapai 71%, dan aspek keuntungan tercatat sebesar 70%; (3) aplikasi Siprakastempra dianggap layak sebagai platform pendukung layanan PKL, dengan efektivitas penggunaan mencapai 71% serta efektivitas layanan PKL berada pada angka 72%.
3.	Zhafira Salsabil, Mecca Arfa 2020	Efektivitas Website Femaledaily. Com Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan (efektivitas) website Female Daily mencapai kategori sangat efektif, dengan persentase 81,59%. Hasil analisis signifikansi terhadap koefisien korelasi antara efektivitas website Female Daily dan kebutuhan informasi menunjukkan nilai sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, menandakan hubungan yang signifikan. Dengan koefisien korelasi positif moderat sebesar 0,810, temuan ini mendukung penerimaan hipotesis (H1), yang mengonfirmasi adanya keterkaitan positif antara efektivitas website Female Daily dan kebutuhan informasi penggunanya.

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
4.	Nadia Qisthina Putri 2020	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qraved Sebagai Media Memilih Tempat Makan	Kualitatif Deskriptif	Dimensi empathy digunakan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi Qraved dengan skor rata-rata kumulatif mencapai 3,82, yang dinyatakan efektif. Begitu pula dengan dimensi persuasion , yang mencatat skor rata-rata 3,95, impact sebesar 4,01, dan communication dengan skor rata-rata tertinggi sebesar 4,14, hasil ini mengindikasikan bahwa aplikasi Qraved mampu menghadirkan konten yang mudah dipahami, baik dari aspek visual maupun tata letak. Hal ini menjadikan aplikasi tersebut memiliki daya tarik yang cukup signifikan dalam menarik minat responden serta meningkatkan antusiasme mereka.
5.	Yudha Tri Satyatama	Efektivitas Aplikasi Aku Mandiri Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas	Kuantitatif Deskriptif	aplikasi Aku Mandiri mendapatkan skor efektivitas sebesar 83,45% dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan, yang mencerminkan tingginya penerimaan masyarakat. Namun, untuk meningkatkan kinerjanya lebih jauh, disarankan agar tampilan aplikasi dibuat lebih menarik, disertai peningkatan pelatihan bagi sumber daya manusia. Selain itu, sosialisasi melalui berbagai media perlu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir		diperkuat guna meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan manfaat aplikasi ini.
6.	Tiara Oktafiani, Muhammad Nasir, Hadi Syaputra, Rasmila 2023	Efektivitas Aplikasi PEKA Online Sebagai Media Pendukung Terciptanya Kerja Aman di PT. PGE Area Lumut Balai	Kuantitatif Deskriptif	Aplikasi PEKA Online dinilai efektif sebagai media pendukung terciptanya lingkungan kerja yang aman. Hal ini dibuktikan melalui analisis indikator yang menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki tingkat efektivitas sebesar 74,19%. Indikator kualitas informasi menunjukkan hasil dengan persentase efektivitas mencapai 79,09%. Selain itu, kualitas layanan memperoleh nilai efektivitas sebesar 77,35%. Untuk indikator intensitas penggunaan aplikasi, analisis data menghasilkan persentase efektivitas sebesar 81,29%. Kepuasan pengguna tercatat memiliki tingkat efektivitas 78,27%, sedangkan manfaat bersih dari aplikasi ini memiliki persentase efektivitas sebesar 76,85%.

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
7	Sri Indah Cahyani Tanggalun g, Agus Lahinta, Siti Suhada, Tajuddin Abdillah, Eka Vickraien Dangkoa 2023	Efektivitas Penggunaan Google Meet Dalam Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Simulasi Digital Di SMK Negeri 1 Bulango Selatan	Kuantitatif Deskriptif	Nilai signifikansi (sig. 2-tailed) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menandakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sesuai dengan prinsip uji-t berpasangan (paired t-test). Rata-rata skor pretest tercatat sebesar 43,75, sementara setelah pemanfaatan Google Meet, skor posttest meningkat menjadi 80,50. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam hasil belajar siswa sebelum dan setelah menggunakan Google Meet sebagai media pembelajaran.
8.	Septina Rahmawati 2023	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Kahoot Dalam Pembelajaran Ipa Sd	Kuantitatif deskriptif	Penggunaan aplikasi Kahoot dalam pembelajaran IPA menunjukkan adanya efektivitas yang signifikan. Indikator kemudahan memiliki skor rata-rata 42 dengan persentase sebesar 93,3%, indikator ketertarikan juga mencapai rata-rata skor 42 dengan persentase 93,3%, dan indikator tampilan mendapatkan skor rata-rata 33 dengan

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
				persentase 94,2%, yang semuanya dinilai sangat baik. Pemanfaatan Kahoot dalam proses pembelajaran mencerminkan inovasi guru dalam memanfaatkan teknologi, memberikan dampak positif bagi siswa, serta mampu meningkatkan minat belajar dan hasil pembelajaran secara optimal.
9.	Dina Auliya Febianti, Ilmi Usrotin Choiriyah 2023	Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo	Kuantitatif deskriptif	Seluruh indikator yang dianalisis dalam implementasi SIPRAJA di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi. Aspek yang diuji mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih, semuanya memberikan hasil yang positif semuanya berada pada kategori efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIPRAJA di desa tersebut efektif, berdasarkan hasil survei responden yang memperoleh nilai persentase keseluruhan sebesar 78%

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
10	Kiky Rizky Nova Wardani,R atno Jamalludin 2021	Efektivitas Penggunaan Google Classroom Terhadap Kualitas Pembelajaran dan Hasil Belajar	Kuantitatif deskriptif	(1) Pemanfaatan Google Classroom memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pembelajaran siswa dalam mata pelajaran Penjaskes pada kelas XA dan XB di SMK N1 Indralaya Selatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2.357 yang melebihi t tabel 2.045, serta nilai signifikansi 0.025. (2) Selain itu, Google Classroom juga terbukti berpengaruh terhadap hasil belajar siswa, dengan koefisien sebesar 0.892 dan signifikansi 0.016, menunjukkan bahwa penggunaannya memiliki pengaruh 2.44 kali terhadap peningkatan hasil belajar siswa.

1.5.2. Kerangka Teori

1.5.2.1. Administrasi Publik

Administrasi publik ialah padanan istilah bahasa Inggris "public administration," dan dapat disebut sebagai administrasi pemerintahan (Indradi, 2006:110). Chandler (1998), mengutip dari Indradi (2006:114), menggambarkan *public administration* (administrasi publik) yakni suatu tahapan di mana personil dsri publik dan sumber daya dapat disusun serta disinkronkan demi merumuskan, melaksanakan, dan melakukan pengelolaan keputusan kebijakan publik. Sementara itu, Barton dan Chapel, yang juga diambil dari Indradi

(2006:116), menggambarkan *public administration* (administrasi publik) yakni "kerja pemerintah" atau "the work of Government." Starling, dalam Indradi (2006:116), Mengatakan bahwa administrasi publik mencakup pelaksanaan tindakan pemerintah sesuai dengan janji kebijakan yang diumumkan selama kampanye pemilihan. Rosenbloom, dalam Indradi (2006:116), mengungkapkan *public administration* atau administrasi publik sebagai penggunaan aspek-aspek manajemen, hukum, dan politik. berisi penggunaan teori-teori serta pendekatan untuk memenuhi mandat pemerintah di berbagai sektor, dengan tujuan mengatur dan memberikan layanan kepada masyarakat baik secara keseluruhan maupun sebagian.

Public Administration (administrasi publik) merupakan entitas telah hadir sepanjang perkembangan masyarakat terorganisasi sepanjang sejarah peradaban manusia. Di wilayah seperti Asia Selatan, termasuk Indonesia, Tiongkok, dan Mesir kuno, catatan sejarah mencatat adanya sistem pengaturan pemerintahan yang sekarang dikenal sebagai administrasi publik atau negara (Toha, 2008:88).

Istilah administrasi publik kadang-kadang juga disebut sebagai administrasi pemerintahan, dan sering kali dihubungkan dengan konsep birokrasi pemerintah seperti yang kita kenal saat ini, yang berkembang di negara-negara Eropa.

Dalam konteks pelayanan publik, terdapat pergeseran paradigma yang disarankan oleh Garrat, di mana orientasi utama adalah masyarakat. Dalam perspektif ini, pejabat pemerintah berperan sebagai fasilitator proses dan kegiatan pelayanan yang mengalir dari puncak pimpinan hingga pegawai yang berinteraksi langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Dengan merangkum beberapa pengertian yang dijelaskan di atas, maka menurut peneliti yakni *public administration* (administrasi publik) adalah tahapan kolaboratif guna merumuskan dan melaksanakan suatu kebijakan guna tujuan tertentu, bisa bagi kepentingan pemerintah maupun masyarakat umum.

1.5.2.2. Paradigma Administrasi Publik

Dalam perkembangannya, dapat dikenali melalui transformasi dari paradigma yang terjadi. Model menurut definisi Kuhn (Keban, 2014:31), mengacu pada pandangan, nilai, metode, prinsip dasar, atau penyelesaian isu ada diyakini masyarakat selama periode tertentu. Setiap pergeseran paradigma mempunyai ciri khas tersendiri terkait dengan lokasi dan tujuannya. Disiplin ilmu administrasi publik memiliki perkembangan dalam mengikuti arus perkembangan zaman, maka dari itu menurut Nicholas Henry yang ia ungkapkan pada tahun 1995 terkait paradigma public administration (administrasi publik) yakni :

1. Paradigma Pertama: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900 – 1926)
2. Paradigma Kedua : Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)
3. Paradigma Ketiga : Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970)
4. Paradigma Keempat : Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956 – 1970)
5. Paradigma kelima : Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970 – 1990)

6. Paradigma Keenam atau sampai saat ini : Governance (1990 – sekarang)

Berdasarkan keenam paradigma tersebut, paradigma yang paling relevan dengan penelitian saya adalah **Paradigma Keenam, Governance (1990–sekarang)**. Karena, paradigma ini menekankan pentingnya penyusunan, deskripsi, desain, dan pengelolaan organisasi dengan tujuan memastikan efisiensi sambil tetap memegang teguh nilai-nilai sosial. Governance mengedepankan kemitraan dalam menjalankan fungsi pemerintahan, yang melibatkan organisasi masyarakat, sektor publik, sektor swasta, serta masyarakat itu sendiri.

Seperti yang dijelaskan oleh Ikeanyibe (2016), paradigma ini menyoroti konsep kolaborasi lintas sektor, baik dari organisasi nirlaba maupun yang berorientasi pada keuntungan, untuk mendukung penyediaan layanan publik. Dalam pendekatan ini, pemerintah memainkan peran sebagai "pengemudi" yang bertugas mengatur dan mengoordinasikan berbagai upaya guna mencapai tujuan bersama.

Setiap paradigma dalam administrasi publik hadir untuk menjawab tantangan pada masanya dan mengatasi kelemahan paradigma sebelumnya. Perkembangan dari paradigma pertama hingga kelima telah memberikan dasar yang kuat, tetapi paradigma keenam, governance, menjelaskan pendekatan yang lebih relevan dengan konteks penelitian saya. Governance menyoroti negara untuk lebih responsif dan adaptif dalam menghadapi perubahan sosial, politik, dan ekonomi dengan tetap mengedepankan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Dalam penelitian ini, paradigma governance menjadi fokus utama karena memberikan kerangka yang komprehensif untuk menganalisis bagaimana kolaborasi lintas sektor dapat menciptakan tata kelola yang lebih baik dan berkelanjutan. Dengan mengintegrasikan berbagai aktor pemerintah, masyarakat, dan sektor lainnya, pendekatan ini diharapkan mampu menjawab tantangan tata kelola publik modern sekaligus memperkuat efektivitas administrasi publik. Hal ini sejalan dengan tujuan utama administrasi publik, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efisien dan inklusif.

1.5.2.3. Manajemen Publik

Menurut Nor Ghofur (2014), manajemen publik mencakup seluruh proses yang terkait dengan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah. Sementara itu, Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) menyebutkan bahwa manajemen publik berfokus pada upaya individu untuk mengendalikan dan mengelola sebuah entitas serta memanfaatkan sdm dan segala alat yang ada guna memenuhi tujuan dari organisasinya. Di sisi lain, Overman (dalam Keban, 2004:85) menekankan bahwa manajemen publik tidak terbatas pada konsep '*scientific management*', meskipun pendekatan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dan juga tidak semata-mata tentang "policy analysis" atau administrasi publik. Manajemen publik menggambarkan perubahan antara fokus kebijakan politik dan kajian interdisipliner mengenai berbagai aspek organisasi secara umum. Berbagai fungsi dalam manajemen publik, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, harus

memperhitungkan berbagai sumber daya, yakni aspek politik dan informasi, sumber daya keuangan dan juga sdm. Menurut Sukarna (2011), George R. Terry membagi manajemen dalam empat fungsi pokok yang dikenal dengan POAC, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Manajemen publik adalah elemen yang tak terpisahkan dari ruang lingkup administrasi publik yang lebih komprehensif. Administrasi publik tidak sekadar mencakup aspek pengelolaan, tetapi juga mempertimbangkan dinamika politik, sosial, budaya, serta hukum yang berdampak pada operasional lembaga publik. Dalam praktiknya, manajemen publik memainkan peran penting dalam berbagai mekanisme dan fungsi yang diterapkan baik di sektor pemerintahan maupun pada organisasi nirlaba di luar ranah pemerintah. Keberhasilan pelaksanaan program atau kegiatan publik sangat bergantung pada efektivitas manajemen yang diterapkan, yang bertujuan untuk mengatur, mengarahkan, dan menstrukturkan segala hal secara lebih sistematis dan terkontrol.

1.5.2.4. Pelayanan Publik

Menurut Roth (1926: 1) mendefinisikan terkait pelayanan yang ada terhadap masyarakat yakni secara khusus (seperti restoran) maupun secara umum (seperti museum). Lalu terdapat pendapat dari Lewis & Gilman (2005:22), pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat. Masyarakat berharap agar layanan dapat memenuhi integritas dan pengelolaan sumber daya yang cermat, harus ada pertanggungjawaban kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan dapat diakui ini berperan dalam membangun kepercayaan publik. Terdapat juga dituliskan oleh

Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" pada tahun 2014 yakni pelayanan publik ialah pemenuhan kebutuhan dan yang diinginkan Masyarakat dari Lembaga negara dan diyakini ada karena hadirnya masyarakat, untuk mencapai suatu kesejahteraan hidup. Dalam hal ini, pemerintah atau birokrasi harus mampu memenuhi beragam kebutuhan masyarakat yang umumnya diharapkan masyarakat, yakni pemenuhan dalam mendapatkan kesehatan, pendidikan, dan aspek lain yang layak, bukan hanya kebutuhan individu.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, definisinya yakni serangkaian aktivitas guna terpenuhinya kebutuhan masyarakat seiras dengan ketentuan hukum, dan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Perlu dicatat bahwa istilah "barang" dalam penjelasan ini merujuk pada barang publik (public goods) yang disediakan oleh pemerintah, bukan barang dagangan sehari-hari yang diperdagangkan oleh individu.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas Dengan tujuan pemenuhan tuntutan dari Masyarakat sesuai ketentuan serta dapat diakses oleh seluruh warga negara serta penduduk, Layanan ini meliputi penyediaan berbagai kebutuhan, termasuk barang, jasa, serta layanan administratif yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

Dari pandangan AG. Subarsono yang dituliskan pada tahun 2005, definisi Pelayanan publik ialah menjelaskan suatu rangkaian tindakan untuk dapat dilaksanakannya birokrasi publik demi mencapai kebutuhan individu pengguna. Dalam hal ini, pengguna diartikan sebagai warga negara yang memerlukan suatu

pelayanan publik, seperti dibuatkannya dokumen penting akte nikah, KTP, akte kematian, akta kelahiran. Lalu terdapat juga pandangan dari Mahmudi yang digagaskan tahun 2007 pada halaman 128 menyatakan yakni suatu pelayanan publik merujuk pada apapun bentuk pelayanan kegiatan yang digagaskan dengan penyelenggaranya (pelayanan public itu sendiri) sebagai usaha agar dapat memaksimalkan kebutuhannya dan mematuhi peraturan hukum yang ada.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dan juga peraturan yang mengatur terkait Pelayanan public, saya memperoleh kesimpulan pelayanan public ialah serangkaian tindakan dengan dilakukan bagi lembaga negara maupun penyelenggara pelayanan agar dapat terpenuhinya kebutuhan dan keinginan kita sebagai masyarakat secara umum atau individu. Hal ini mencakup layanan yang efisien, manajemen sumber daya yang baik, dan bisa dipertanggungjawabkan kepada khalayak umum. Guna memaksimalkan kesejahteraan masyarakat dengan pemenuhan kebutuhan seperti pendidikan, kesehatan, dan layanan administratif sesuai dengan peraturan yang ada yakni perundang-undangan. Pelayanan publik juga melibatkan penyediaan jasa, barang dan pelayanan administratif oleh pemerintah, yang merupakan aspek penting dalam tata pemerintahan yang efektif.

1.5.2.5. Efektivitas

Efektivitas merupakan hasil atau akibat dari suatu pengaruh atau tindakan. Kata "efektif" merujuk pada kemampuan suatu hal untuk memberikan pengaruh atau akibat yang signifikan, efisien, dan berhasil. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas yakni adanya pengaruh akibat yang nyata, efisien, bermanfaat, dan mampu mencapai hasil yang diinginkan. Mulyasa menjelaskan

bahwa efektivitas terjadi ketika ada kesesuaian antara orang yang melakukan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Moore D menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari sejauh mana target yang ditetapkan telah tercapai, baik dalam hal kualitas, kuantitas, maupun waktu. Semakin tinggi presentase target yang tercapai, semakin tinggi pula efektivitasnya.

Efektivitas juga bisa diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menggunakan sumber daya yang dimilikinya secara efisien guna operasional yang ditetapkan. Dengan demikian, efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi untuk tujuan yang optimal.

Kesimpulannya, Efektivitas yakni kemampuan memberikan pengaruh atau akibat yang nyata, efisien, dan berhasil. Hal ini dapat terjadi ketika terdapat kesesuaian antara pelaksanaan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai, serta kemampuan untuk mencapai target yang ditetapkan dengan baik.

1.5.2.5.1. Efektivitas Program

Serangkaian kegiatan yang harus dimulai dan diselesaikan untuk mencapai tujuan tertentu menurut Rukmana, 2013:36 merupakan definisi dari Efektivitas Program. Berdasarkan pandangan Charles O. Jones (dalam Siti Erna Latifi Suryana, 2009:28), terdapat tiga aspek utama yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan suatu program :

- **Struktur Organisasi:** Kejelasan dalam struktur organisasi sangat penting untuk memastikan keterlibatan sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan program.

- **Interpretasi:** Pelaksana harus mampu memahami dan menerapkan program sesuai dengan pedoman teknis serta prosedur yang telah ditetapkan guna mencapai tujuan yang diharapkan.
- **Aplikasi:** Diperlukan prosedur kerja yang sistematis agar program dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah dirancang, serta menghindari terjadinya tumpang tindih dalam pelaksanaannya.

Keberhasilan suatu program dinilai dari sejauh mana program tersebut selaras dengan indikator yang telah ditentukan serta mampu mencapai hasil yang diharapkan (Makmur, 2008:34). Primahendra (dalam Wulandari, 2018:9) menjelaskan bahwa implementasi program merupakan suatu sistem yang melibatkan berbagai aspek, termasuk fasilitas, pendanaan, partisipasi kelompok sasaran, keterlibatan peserta, serta interaksi antara pelaksana dan penerima manfaat. Pemanfaatan seluruh faktor pendukung secara optimal akan memberikan dampak positif bagi penerima manfaat setelah program berlangsung. Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan yang telah dirancang serta mengelola sumber daya yang tersedia dengan efisien guna mendukung keberhasilannya.

Kesimpulannya, efektifitas program adalah bahwa efektivitas suatu program tidak hanya diukur dari sejauh mana tujuan tercapai, tetapi juga seberapa baik program tersebut dapat beradaptasi atau menyesuaikan dengan yang terjadi di lingkungan, sejalan dengan prinsip manajemen yang adaptif dan responsif.

1.5.2.5.2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program

Menurut Hasibuan (2014), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu program, yaitu:

1. Kualitas Aparatur, yang merujuk pada tingkat pengetahuan, kemampuan, dan motivasi sumber daya manusia.
2. Kompetensi Administrator, yang mengacu pada kapasitas individu dalam menjalankan tugas-tugas spesifik.
3. Pengawasan, yang merupakan fungsi manajemen untuk memastikan bahwa tujuan dan tugas dalam pelaksanaan program tercapai dengan baik.

Menurut Suranto dalam Tangkilisan (2002), faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program terbagi menjadi internal dan eksternal:

1. Faktor Internal, seperti kerjasama antar individu atau dengan instansi lain dalam suatu program. Kerjasama yang baik dapat mempercepat pencapaian tujuan.
2. Faktor Eksternal, yaitu hubungan dan pertukaran informasi dengan lembaga lain untuk mendapatkan dukungan dan mengatasi hambatan dalam mencapai tujuan.

Menurut Duncan dalam Steers (2012:53), suatu program dikatakan efektif atau efektivitasnya dapat diukur melalui tiga aspek utama, yaitu:

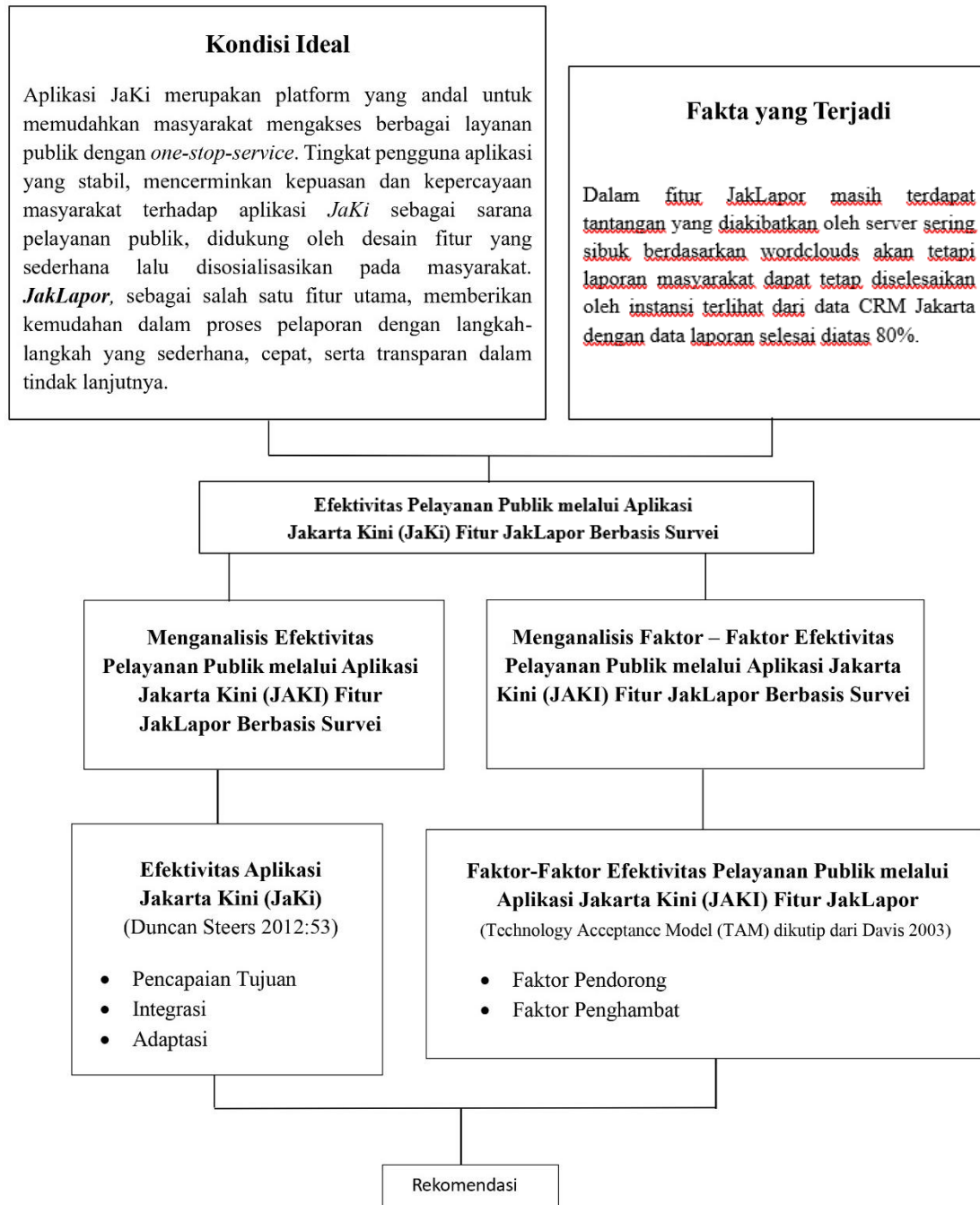
1. **Pencapaian tujuan**, yang melibatkan keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan sebagai sebuah proses yang berkesinambungan. Agar pencapaian tujuan akhir dapat lebih terjamin, penting untuk melakukan tahapan yang sistematis, baik dalam mencapai setiap bagian dari tujuan maupun dalam

pembagian waktu pencapaian tersebut. Pencapaian tujuan meliputi tiga indikator: waktu yang ditentukan untuk mencapai tujuan, sasaran yang harus dicapai sebagai target konkret, dan dasar hukum yang mendasarinya.

2. **Integrasi**, mengacu pada sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan program yang telah direncanakan serta menjalin interaksi dengan pihak eksternal melalui kegiatan sosialisasi. Aspek ini dinilai berdasarkan dua indikator utama, yaitu mekanisme prosedural yang diterapkan serta efektivitas dalam pelaksanaan sosialisasi.
3. **Adaptasi**, merujuk pada kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap dinamika perubahan lingkungan. Aspek ini mencakup dua indikator utama, yakni peningkatan kapasitas organisasi serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung keberlangsungan program.

Maka dari itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) untuk dapat mengukur efektivitas program Aplikasi JaKi menggunakan teori dari Duncan.

1.6. Kerangka Berpikir



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

Sumber : diolah oleh peneliti

1.7. Definisi Konsep

Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Berbasis Survei dan *WordClouds* merupakan kemampuan aplikasi JaKi untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan responsif penuh menghadapi kebutuhan masyarakat Jakarta. Hal ini mencakup kemampuan JaKi dalam mencapai tujuan utamanya dalam memberikan informasi dan layanan publik secara mudah diakses, transparan, dan memperoleh jalan keluar masalah yang dialami masyarakatnya.

1.7.1 Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi)

Penilaian efektivitas aplikasi JaKi dilakukan dengan mengacu pada teori efektivitas Duncan (2012:53), yang mencakup tiga aspek utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Indikator efektivitas pelayanan publik melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor, yang didasarkan pada survei, sesuai dengan teori tersebut, terdiri dari: pencapaian tujuan dengan indikator waktu pencapaian yang telah ditentukan, sasaran yang terukur sebagai target konkret, dan dasar hukum yang mendasari; integrasi, yang meliputi prosedur yang diterapkan dan proses sosialisasi yang dilakukan; serta adaptasi, yang melibatkan peningkatan kemampuan dan penyediaan sarana prasarana yang memadai.

1.7.2 Faktor Pendorong dan Penghambat

Penerimaan atau penolakan terhadap teknologi adalah aspek yang sangat penting dalam sebuah sistem atau inovasi teknologi. Banyak peneliti melakukan studi tentang penerapan sistem atau aplikasi baru dengan menganalisis faktor-faktor yang memotivasi atau menghalangi pengenalan sistem atau aplikasinya.

Salah satu teori yang kerap digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikembangkan oleh Davis (2003). Teori ini menekankan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menerima atau menolak suatu teknologi, yaitu persepsi terhadap manfaat teknologi (*Perceived Usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaannya (*Perceived Ease of Use*).

Davis menjelaskan bahwa faktor pendorong maupun penghambat dalam adopsi teknologi pada dasarnya berkaitan erat dengan sejauh mana teknologi tersebut dianggap berguna serta seberapa mudah penggunaannya bagi individu. Penerapan teknologi baru akan didorong apabila memberikan kemudahan dan keuntungan bagi penggunanya. Sebaliknya, jika teknologi baru sulit digunakan dan tidak memberikan manfaat yang jelas, maka hal ini akan menjadi hambatan dalam penerapannya.

1.8 Definisi Operasional

Tabel 1.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi)	Pencapaian tujuan merupakan sejauh mana suatu program berhasil memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Ini mencerminkan efektivitas usaha dalam mencapai hasil yang diinginkan.	1. Kurun waktu pencapaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk meraih tujuan atau hasil yang diinginkan dalam suatu program atau kegiatan.
		2. Pencapaian sasaran	Seberapa target atau tujuan yang ditentukan berhasil tercapai.
		3. Dasar hukum	Peraturan atau pedoman legal yang menjadi landasan untuk

			pelaksanaan suatu aktivitas atau kebijakan.
	Integrasi yakni mengacu pada keterpaduan dan kolaborasi antara berbagai elemen dalam suatu sistem. Integrasi memastikan bahwa semua bagian bekerja sama untuk mendukung tujuan bersama	1. Prosedur	Tahapan yang harus dilakukan secara berurutan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau proses.
		2. Proses Sosialisasi	Kegiatan penyebaran informasi kepada publik atau pihak yang terlibat mengenai suatu program atau kebijakan.
	Adaptasi merupakan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi lingkungan yang berubah maupun tantangan baru. Adaptasi mencerminkan fleksibilitas dalam menghadapi situasi yang berubah.	1. Peningkatan Kemampuan	Upaya pengembangan keterampilan atau kompetensi individu atau kelompok dalam menjalankan tugas tertentu
		2. Sarana Prasarana	Alat dan fasilitas yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan suatu kegiatan atau program.
Faktor Pendorong dan Penghambat	Faktor pendorong adalah seluruh upaya atau sesuatu menunjang keberhasilan atau efektivitas suatu program, sedangkan faktor penghambat adalah segala upaya yang menjadi penghalang suatu program tersebut dari keberhasilan atau efektivitasnya.	1. Kegunaan (Perceived Usefulness)	Pandangan pengguna terhadap manfaat atau keuntungan yang mereka peroleh dari penggunaan suatu sistem atau teknologi.
		2. Kemudahan (Perceived Ease of Use).	Persepsi pengguna tentang seberapa praktis atau mudah suatu teknologi atau sistem digunakan tanpa banyak usaha.

Sumber : Diolah Penulis, 2024

1.9. Argumen Penelitian

Yusni Farida, Muhlis Madani dan Nurbiah Tahir (2022) berpendapat bahwa efektivitas sangat berperan penting dalam pelayanan public. Dapat dinyatakan dalam beberapa aspek utama yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dari studi kasus yang dijelaskan dapat disimpulkan bahwa, aspek-aspek tersebut

memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ditetapkan, melakukan sosialisasi yang memadai melalui berbagai media, serta mengatasi kendala sarana dan prasarana untuk memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Digitalisasi pelayanan publik telah menjadi solusi strategis dalam meningkatkan efisiensi dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola kota yang lebih baik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan aplikasi Jakarta Kini (JaKi) dengan fitur JakLapor sebagai kanal utama dalam sistem pengaduan masyarakat berbasis digital.

Fitur JakLapor menawarkan mekanisme pelaporan yang lebih cepat dan transparan dibandingkan metode konvensional. Data CRM Jakarta menunjukkan bahwa lebih dari 80% laporan yang masuk melalui fitur ini telah berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh instansi terkait. Hal ini menegaskan efektivitas sistem dalam memastikan setiap aduan mendapat respons yang sesuai. Selain itu, dibandingkan kanal pelaporan lainnya, fitur JakLapor mencatat jumlah laporan tertinggi, menandakan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap platform ini sebagai sarana utama dalam menyampaikan keluhan terkait layanan publik.

Keunggulan utama fitur JakLapor juga terletak pada koordinasi antarinstansi dalam menangani laporan. Sistem ini memungkinkan distribusi laporan yang lebih efisien ke unit terkait, sehingga mempercepat penyelesaian masalah tanpa melalui prosedur birokrasi yang berbelit. Proses ini didukung dengan notifikasi real-time yang memberikan informasi kepada pengguna mengenai status laporan mereka, meningkatkan transparansi serta akuntabilitas layanan publik.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan teknis, seperti kendala server yang sering sibuk, sebagaimana diidentifikasi melalui analisis wordclouds pada ulasan pengguna. Namun, hambatan ini tidak secara signifikan menghambat efektivitas sistem, mengingat data menunjukkan bahwa mayoritas laporan tetap dapat ditindaklanjuti dengan baik.

Berdasarkan temuan ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas fitur JakLapor dalam pelayanan publik dengan mengacu pada teori efektivitas Duncan, yang mencakup aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dengan hasil survei yang menunjukkan skor positif di seluruh indikator, studi ini mengonfirmasi bahwa fitur JakLapor telah memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, memperkuat koordinasi antarinstansi, dan meningkatkan aksesibilitas layanan pengaduan berbasis digital.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan lebih lanjut dalam optimalisasi layanan pengaduan digital di Jakarta maupun di daerah lain yang ingin menerapkan model serupa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.10. Metode penelitian

Metode dalam penelitian ialah rangkaian teknik dalam penerapannya guna menghimpun, menganalisis serta mengartikan data agar dapat jawaban dari penelitian dan memperoleh tujuan yang diinginkan. Sejumlah definisi dari pakar di bidang ini memberikan pandangan berikut:

Menurut Creswell (2014), metode penelitian merujuk pada cara-cara yang terstruktur untuk menginvestigasi masalah atau pertanyaan penelitian dengan

maksud terkait apa yang sedang diteliti mendapat paham secara mendalam. Sesuai Sekaran (2003), metode penelitian adalah rencana yang tersusun secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis apa yang diperlukan dalam penelitian ini terkait data nya. Menurut Bungin (2013), metode penelitian merupakan strategi yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data relevan, valid, serta dapat diandalkan demi menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari pemahaman dan sasaran metode penelitian adalah bahwa metode penelitian mencakup berbagai tahapan maupun teknik guna menghimpun dan data tujuan yang dianalisis mencapai dengan maksud terkait apa yang sedang diteliti mendapat paham secara mendalam. Metode terkait peneliti menjadi landasan bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang memiliki relevansi, keabsahan, dan kehandalan sehingga dapat digunakan agar dapat jawaban dari pertanyaan yang ada atau memaksimalkan suatu tujuan.

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:7), pendekatan kuantitatif berakar pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menganalisis sampel serta populasi dalam suatu penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kuantitatif disajikan dalam bentuk angka, yang merepresentasikan hasil analisis secara objektif. (Machali, 2021). Sedangkan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi suatu kelompok manusia, objek, peristiwa, atau pemikiran yang terjadi pada saat tertentu. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi yang sistematis,

akurat, dan faktual terkait fenomena yang sedang diamati (Adi Kusumastuti et al., 2020).

1.10.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), populasi merujuk pada sekumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik serta jumlah tertentu, yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai fokus dalam suatu penelitian. Dalam hal ini, populasi yang dijadikan acuan adalah para pengguna aplikasi JaKi yang diunduh di Play Store pada bulan September, karena data yang digunakan berasal dari analisis Word Clouds.

Sampel merupakan bagian kecil dari populasi yang dipilih melalui prosedur tertentu guna merepresentasikan karakteristik keseluruhan populasi. Proses pemilihan sampel perlu dilakukan secara cermat agar hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi populasi dengan akurasi yang tinggi. Untuk menentukan ukuran sampel yang tepat, peneliti merujuk pada rumus Yamane yang dicontohkan dalam Bungin (2005:105).

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

Dimana :

- n = sampel
- N = populasi
- d = *margin of error*

Pada pemilihan sample, saya mengambil data dari total pengguna aplikasi JaKi by phone di play store per September 2024 yakni sebesar 1.089.963 pengguna, maka dapat dihitung :

$$n = \frac{1.089.963}{1 + 1.089.963 \cdot (0.10)^2}$$

$$n = \frac{1.089.963}{1 + 1.089.963 \cdot 0.01}$$

$$n = \frac{1.089.963}{1 + 10.899}$$

$$n = \frac{1.089.963}{11.899} \approx 92$$

Jadi, dapat disimpulkan ukuran sampel yang diperlukan dengan margin of error sebesar 10% karena merupakan populasi besar yang lebih dari 100.000 yakni peneliti akan berusaha memperoleh responden sebanyak 92 orang.

1.10.2 Teknik Pengambilan Sampel

Secara umum, teknik pengambilan sampel diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu metode acak (random sampling) dan metode tidak acak (non-random sampling). Kedua pendekatan ini memiliki perbedaan mendasar dalam mekanisme pemilihan sampel dari populasi yang lebih luas, di mana metode acak memberikan setiap elemen populasi peluang yang sama untuk terpilih, sementara metode tidak acak lebih bergantung pada pertimbangan tertentu dalam proses seleksi sampel.

1. Metode Acak (Random Sampling)

Metode acak merupakan teknik pemilihan sampel yang memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih,

sehingga dapat menghasilkan sampel yang lebih objektif dan representatif. Metode ini, pemilihan dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan karakteristik spesifik dari individu yang dipilih. Hal ini memungkinkan sampel yang diperoleh bisa mewakili keseluruhan populasi secara lebih objektif.

Contoh pelaksanaan teknik ini adalah dengan memberikan nomor pada setiap anggota populasi, kemudian menggunakan alat atau sistem acak (seperti generator angka acak atau undian) untuk memilih individu yang akan dijadikan sampel. Kelebihan dari metode ini adalah dapat mengurangi bias dalam pemilihan sampel dan metode acak memungkinkan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang setara untuk dipilih, sehingga dapat menghasilkan sampel yang representatif.

2. Metode Tidak Acak (Non-Random Sampling)

Metode ini lebih selektif dalam pemilihan sampel. Dalam pendekatan ini, sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya, seperti karakteristik demografis, status sosial, atau faktor lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian. Meskipun teknik ini dapat lebih fokus pada subkelompok tertentu, namun kekurangannya adalah potensi bias yang lebih tinggi karena sampel tidak dipilih secara acak.

Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan teknik pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling*. Metode ini dipilih karena memberikan kesempatan yang setara bagi setiap individu dalam populasi untuk menjadi sampel,

tanpa adanya pengaruh dari faktor eksternal tertentu. Dalam penerapannya, setiap anggota populasi diberikan nomor urut, kemudian dilakukan pemilihan acak untuk mendapatkan jumlah sampel yang dibutuhkan. Metode simple random sampling memiliki keuntungan utama dalam menciptakan sampel yang mewakili populasi secara objektif, yang penting untuk meningkatkan validitas hasil penelitian. Dengan menggunakan metode ini, peneliti tidak perlu mengetahui karakteristik rinci dari seluruh populasi karena setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang setara untuk dipilih, sehingga dapat mengurangi kemungkinan bias dan meningkatkan akurasi hasil analisis (Kriyantono, 2006: 152-153).

1.10.3 Jenis dan Sumber Data

1.10.3.1 Jenis Data

Dalam hal ini, mengacu pada sifat atau atribut unik dari informasi yang dikumpulkan atau digunakan dalam penelitian ilmiah. Data yang berperan pendukung dalam memberi jawaban peneliti serta menguji hipotesis yang ada, sangatlah penting dalam proses ini. Jenis data yang digunakan oleh peneliti ialah data kuantitatif yang bersifat deskriptif ditujukan untuk menggambarkan suatu fenomena apa adanya, penelitian ini tidak memanipulasi ataupun menggambarkan perlakuan akan tetapi menggambarkan apa adanya dengan angka atau numerik (statistic). Data yang berbentuk angka-angka teramati dan juga terukur. Menurut Sugiyono (2018), justifikasi menggunakan statistic deskriptif karena deskriptif data yang akurat, identifikasi pola dan trend serta dasar untuk rekomendasi.

1.10.3.2 Sumber Data

Pada hakikatnya, sumber data berperan sebagai sumber informasi yang digunakan untuk mendukung penyusunan dan analisis penelitian. Sumber data yakni Primer dan Sekunder.

- **Data Primer**

yakni perolehan data informasi asli atau langsung. Dalam hal ini, maka penelitian bersumber pada hasil kuesioner yang diisi oleh para responden. Responden berasal dari Warga Jakarta yang sudah menggunakan aplikasi JaKi. Data yang dikumpulkan akan disebar menggunakan tautan kuesioner dari *Google Form (Gform)*.

- **Data Sekunder**

Data ini mengacu pada data-data sudah dihasilkan sebelumnya atau sudah ada, seperti buku, jurnal, dokumen resmi, atau sumber-sumber lain. Dalam hal ini, data sekunder akan diperoleh melalui buku atau penyesuaian jurnal dengan topik penelitian, dengan ini akan digunakan untuk mendukung analisis dan pemahaman mendalam tentang Efektivitas pelayanan publik atau penelitian aplikasi Jakarta Kini dan studi terkait.

1.10.4 Lokasi dan Situs Penelitian

Dalam hal ini ialah area atau tempat dalam meneliti tersebut. Lokasi dapat bervariasi, tergantung pada jenis penelitian yang dilakukan. Lokasi ini menjadi penting karena akan mempengaruhi pengumpulan data, aksesibilitas, dan relevansi temuan peneliti.

Lokasi penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Jakarta Kini (JaKi) yang bersumber dari Word Cloud. Penyebaran kuesioner menggunakan *google form* untuk menjangkau responden yang sudah mengunduh dan menggunakan aplikasi JaKi. Dengan demikian, penelitian ini memanfaatkan platform digital untuk mendistribusikan kuesioner kepada pengguna aplikasi di seluruh wilayah Jakarta, memungkinkan partisipasi dari berbagai kecamatan tanpa batasan geografis.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pandangan Sugiyono (2016: 193), Proses pengumpulan data menjadi tahapan krusial dalam sebuah penelitian, bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dan sejalan dengan fokus penelitian. Dalam studi ini, peneliti menerapkan metode survei sebagai pendekatan utama, dengan penggunaan kuesioner sebagai instrumen utama untuk menghimpun data yang diperlukan. Kuesioner disusun untuk mengukur berbagai indikator yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi Jakarta Kini (JaKi) khususnya fitur JakLapor.

Kuesioner disebarluaskan secara **online** menggunakan **Google Forms (GForm)**, yang memudahkan responden untuk mengisi jawaban kapan dan dimanapun. Kuesioner ini dirancang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada indikator efektivitas menurut teori Duncan, yang meliputi pencapaian tujuan, adaptasi terhadap perubahan, dan integrasi antara berbagai sistem serta unit yang terlibat. Selain itu, peneliti juga menyertakan indikator tambahan terkait keberlanjutan, dengan fokus pada faktor keamanan, serta pertanyaan mengenai

faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi penggunaan aplikasi JaKi, khususnya fitur **JakLapor**.

Sebagai upaya untuk menjangkau sebanyak mungkin responden, kuesioner ini disebarluaskan melalui Beragam platform media sosial yang populer dan banyak diakses oleh masyarakat Jakarta, seperti **Telegram, Instagram, WhatsApp, Twitter**, dan media sosial lainnya. Penyebaran dilakukan dengan tujuan untuk mencapai berbagai lapisan masyarakat pengguna aplikasi JaKi, Baik bagi pengguna yang telah berpengalaman maupun mereka yang baru pertama kali mengaksesnya..

Peneliti menargetkan untuk memperoleh **92 responden**, yang akan memberikan gambaran yang representatif mengenai pengalaman pengguna aplikasi JaKi. Setiap responden diwajibkan untuk mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan pengalaman dan kondisi nyata yang mereka alami saat menggunakan aplikasi. Dengan jumlah responden yang ditargetkan, data yang dikumpulkan akan mencerminkan perspektif yang beragam dan komprehensif.

Penyebaran kuesioner melalui platform digital ini memastikan peneliti dapat mengumpulkan data Dalam jumlah yang cukup besar dalam rentang waktu yang relatif singkat dan efisien. Setiap responden diberikan peluang yang setara untuk menyampaikan umpan balik secara objektif, bebas dari tekanan, yang akan memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas aplikasi JaKi dalam memenuhi tujuan pelayanan publik, khususnya dalam fitur JakLapor. Data yang diperoleh dari survei ini akan dianalisis guna analisis faktor yang mempengaruhi penggunaan fitur JakLapor dan mengadopsi rekomendasi untuk perbaikan kedepan pada pelayanan publik berbasis teknologi di Jakarta.

1.10.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:178), instrumen penelitian adalah perangkat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena, baik dalam ranah alamiah maupun sosial. Dalam penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data guna memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pada umumnya, terdapat empat jenis skala dalam pengukuran data menggunakan kuesioner, yaitu:

1. Skala Nominal

Skala ini mengklasifikasikan data ke dalam kategori yang tidak memiliki urutan atau tingkatan. Data yang diukur menggunakan skala nominal hanya dapat dibedakan berdasarkan kategori, tanpa adanya hubungan urutan atau hierarki. Contohnya adalah kategori jenis kelamin, status pernikahan, atau warna favorit.

2. Skala Ordinal

Skala ordinal mengurutkan data dalam urutan tertentu, tetapi tidak menjelaskan jarak antara kategori-kategori tersebut. Dengan kata lain, kita dapat mengetahui bahwa satu kategori lebih tinggi atau lebih rendah dari kategori lainnya, namun tidak mengetahui seberapa besar perbedaan antara kategori tersebut. Contohnya adalah peringkat kepuasan pelanggan.

3. Skala Interval

Skala interval merupakan jenis pengukuran yang memiliki selisih tetap antara setiap nilai, namun tidak disertai dengan titik nol absolut. Dengan kata lain, perbedaan antara angka-angka dalam skala ini dapat diukur secara konsisten, tetapi tidak dapat digunakan untuk membandingkan rasio antar

nilai. Contoh dari skala interval adalah pengukuran suhu dalam derajat Celsius atau Fahrenheit, di mana setiap angka memiliki jarak yang dapat dihitung, tetapi titik nolnya tidak menunjukkan ketiadaan suhu secara mutlak.

4. Skala Rasio

Skala rasio memiliki karakteristik yang serupa dengan skala interval, tetapi dengan keunggulan adanya titik nol absolut yang memungkinkan perbandingan rasio antar nilai. Dengan skala rasio, perbedaan antara nilai-nilai tidak hanya dapat diukur, tetapi juga dapat dibandingkan secara proporsional. Contohnya adalah pengukuran berat badan, tinggi badan, atau pendapatan, di mana nol berarti ketiadaan atribut yang diukur.

Maka dari itu, peneliti menggunakan skala **ordinal** guna mengukur tingkat efektivitas, di mana data yang dikumpulkan menunjukkan urutan tertentu (misalnya sangat baik, baik, kurang baik), namun tidak mengukur jarak pasti antara kategori tersebut. Penelitian ini menggunakan **skala ordinal** karena tujuan utamanya adalah untuk mengukur **persepsi responden** terhadap efektivitas aplikasi Jakarta Kini (JaKi) berdasarkan indikator seperti pencapaian tujuan, adaptasi, integrasi, dan keberlanjutan. Skala ordinal sangat tepat digunakan karena skala ini guna mengurutkan jawaban responden berdasarkan tingkat efektivitas atau penilaian terhadap suatu pernyataan.

Pertanyaan dalam kuesioner dirancang secara terstruktur, mencakup pertanyaan tertutup maupun terbuka terkait variabel yang diteliti. Pengukuran instrumen ini akan dilakukan berdasarkan skala Likert.

Sugiyono (2018:168) menjelaskan bahwa skala Likert pada suatu instrumen dirancang dengan opsi jawaban berjenjang, mulai dari sikap yang sangat mendukung hingga yang sangat menolak, yang umumnya disajikan dalam bentuk pernyataan verbal. Dalam analisis kuantitatif, setiap pilihan respons akan dikonversi ke dalam nilai numerik yang mewakili tingkat kecenderungan responden.

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

Tabel 1.6 Bobot Penilaian Jumlah Kuesioner

Sumber : Skala Likert

Perhitungan rentang per kategori :

1. Rentang total skor: Nilai maksimum – Nilai minimum = 4-1 = 3
2. Panjang Interval = $\frac{\text{rentang total skor}}{\text{jumlah kategori}} = \frac{3}{4} = 0.75$
3. Rentang kategori ke-n:
 - Batas Bawah = $X_{\min} + (n-1) \times \text{Panjang Interval}$
 - Batas Atas = Batas Bawah + Panjang Interval – 0.01
4. Rentang per kategori :
 - **Sangat tidak baik:** dimulai dari nilai minimum (1.00) hingga
 $1.00+0.75-0.01=1.50$, jadi Batas Bawah **1.00** dan Batas Atas **1.50**

- **Tidak Baik: 1.51 - 2.50**
- **Baik: 2.51 - 3.50**
- **Sangat Baik: 3.51 – 4.00**

Penyesuaian -0.01 dilakukan untuk menghindari tumpang tindih antar kategori.

Penjelasan untuk rumus perhitungan diatas yakni untuk menentukan rentang per kategori pada skala Likert, pertama-tama dihitung rentang total skor yang merupakan selisih antara nilai maksimum dan nilai minimum. Selanjutnya, panjang interval ditentukan dengan membagi rentang total skor dengan jumlah kategori yang ada. Setiap kategori kemudian memiliki rentang nilai tertentu, yang dihitung dengan menetapkan batas bawah dan batas atas untuk masing-masing kategori. Batas bawah kategori pertama dimulai dari nilai minimum, dan untuk kategori berikutnya dihitung dengan menambahkan panjang interval ke nilai sebelumnya. Batas atas kategori diperoleh dengan menambahkan panjang interval ke batas bawah dan mengurangi sedikit angka (0.01) untuk mencegah tumpang tindih antar kategori. Dengan cara ini, setiap kategori memiliki ruang yang jelas dan tidak ada nilai yang masuk ke dalam dua kategori yang berbeda.

Dengan demikian, untuk mengembangkan instrument maka berikut ini paparan mengenai instrument dan kisi-kisi penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.7 Instrumen dan Kisi-Kisi Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item Instrumen
Efektivitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi)	Pencapaian Tujuan	1. Pencapaian Sasaran 2. Kurun waktu pencapaian 3. Dasar hukum	q1, q2, q3,
	Integrasi	1. Integrasi Layanan 2. Prosedur 3. Proses Sosialisasi	q4, q5, q6
	Adaptasi	1. Dukungan Teknis 2. Peningkatan Kemampuan 3. Sarana Prasarana	q7, q8, q9
Faktor Pendorong dan Penghambat	Kegunaan (Perceived Usefulness)	1. Dampak Sosial 2. Aksesibilitas Informasi 3. Kemudahan Akses Laporan	q10, q11, q12,
	Kemudahan (Perceived Ease of Use)	1. Akses Informasi dan Tindak Lanjut Pelaporan 2. Proses Pelaporan 3. Pengalaman Pengguna	q13, q14, q15.

Sumber : Diolah penulis 2024

1.10.7 Uji Instrumen

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei yang disebarkan melalui kuesioner via Google Form, sehingga perlu dilakukan uji instrumen untuk memastikan keandalan kuesioner yang akan digunakan. Uji instrumen ini mencakup uji validitas dan reliabilitas. Pertama-tama, peneliti melakukan pra-riset untuk menentukan validitas instrumen.

a. Uji Validitas

Sugiyono (2022:121) menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid apabila alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur variabel yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk memastikan sejauh mana instrumen tersebut layak digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi bivariat menggunakan perangkat lunak SPSS versi 30.0.0.0 for Windows. Proses uji validitas ini membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5%, dengan derajat kebebasan (df) yang diperoleh dari rumus $df = n - 2$. Berdasarkan Ghozali (2013:53), instrumen penelitian dianggap valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada 92 responden, sehingga $df = 92 - 2 = 90$ dengan tingkat alpha 5% (0,05), yang menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,197. Dengan demikian, instrumen dapat dikatakan valid jika r hitung melebihi 0,197, sedangkan jika nilainya lebih rendah, instrumen dianggap tidak valid.

Karena peneliti melakukan pra riset dahulu untuk menentukan validasi setiap pertanyaan, peneliti mencoba dalam skala yang lebih kecil yakni 20 responden. Maka r table yang diperoleh $df = 20 - 2 = 18$ dengan alpha (5% = 0,05) maka r table ialah 0,444.

Tabel 1.8 Tabel Hasil uji Validitas Pra-Riset

Hasil Uji Validitas Kuesioner (Pra-Riset) sejumlah 10 Responden

Indikator	Instrumen	r hitung	r tabel	keterangan
Pencapaian Tujuan	q1	0.862	0,444	Valid
	q2	0.893	0,444	Valid
	q3	0.946	0,444	Valid
Integrasi	q4	0.868	0,444	Valid
	q5	0.893	0,444	Valid
	q6	0.852	0,444	Valid
Adaptasi	q7	0.894	0,444	Valid
	q8	0.912	0,444	Valid
	q9	0.938	0,444	Valid
	q10	0.938	0,444	Valid

Kegunaan (Perceived Usefulness)	q11	0.744	0,444	Valid
	q12	0.912	0,444	Valid
Kemudahan (Perceived Ease of Use)	q13	0.912	0,444	Valid
	q14	0.938	0,444	Valid
	q15	0.912	0,444	Valid

b. Uji Reabilitas

Dalam pandangan Sudarno (2016:24), reliabilitas merujuk pada keandalan, konsistensi, dan kestabilan hasil yang diperoleh melalui penggunaan alat ukur tersebut. Untuk menguji reliabilitas, digunakan metode Alpha Cronbach.

Tabel 1.9 Tabel Kriteria Reabilitas

Kriteria Reliabilitas (Lee J. Cronbach 1951)	
Alpha < 0.50	Reabilitas rendah (not reliable)
0.50 < Alpha < 0.70	Reliabilitas moderat (acceptable)
Alpha ≥ 0.70	Reliabilitas baik (sufficient reliability)
Alpha ≥ 0.80	Reliabilitas kuat (strong reliability)
Alpha ≥ 0.90	Reliabilitas sangat kuat (excellent reliability)

Berikut hasil uji reabilitas Pra-Riset dengan 10 responden dan 15 pertanyaan.

Tabel 1.10 Hasil Uji Reabilitas Pra-Riset

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.977	15

Pengujian reliabilitas dalam pra-riset menggunakan metode Cronbach's Alpha menghasilkan skor 0.977, yang tergolong dalam kategori sangat kuat atau excellent reliability berdasarkan klasifikasi Lee J. Cronbach (1951). Berdasarkan tabel standar reliabilitas, instrumen penelitian dikatakan sangat reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi 0.90. Oleh karena itu, dengan nilai 0.977, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang

luar biasa tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa data yang dikumpulkan melalui instrumen tersebut dapat dipercaya sepenuhnya dan mampu merepresentasikan kondisi yang sebenarnya secara akurat.

1.10.8 Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh dari para responden, tahap selanjutnya adalah mengolahnya menggunakan teknik statistik. Dalam penelitian ini, terdapat dua metode analisis yang digunakan, yaitu **statistik deskriptif** dan **statistik inferensial**.

1. Statistik deskriptif

Statistik Deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan dengan tujuan memberikan gambaran umum tentang data tersebut. Teknik ini mengorganisir dan merangkum data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, seperti rata-rata, frekuensi, atau persentase. Dengan menggunakan statistik deskriptif, peneliti dapat melihat pola umum, kecenderungan, atau distribusi data tanpa membuat kesimpulan yang lebih jauh tentang populasi yang lebih besar. Menurut **Sugiyono (2017)**, statistik deskriptif berguna untuk menganalisis dan menjelaskan data yang bersifat deskriptif, yang berarti hanya bertujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi dalam sampel yang diteliti.

2. Statistik Inferensial

Statistik Inferensial digunakan untuk menganalisis data lebih mendalam dengan tujuan untuk membuat kesimpulan atau prediksi tentang populasi yang lebih besar berdasarkan data yang dikumpulkan dari sampel. Teknik ini sering

melibatkan uji hipotesis, analisis regresi, dan estimasi parameter untuk menguji hubungan antar variabel dan untuk menentukan apakah hasil yang ditemukan di sampel berlaku juga untuk populasi yang lebih luas. **Norushe, H. et al. (2019)** menyatakan bahwa statistik inferensial memungkinkan peneliti untuk melakukan generalisasi dan mengambil keputusan berdasarkan data sampel, yang memberikan gambaran yang lebih terukur dan dapat diuji.

Maka dari itu, pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian hasil pengolahannya yang berupa angka dikembangkan lebih lanjut dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penggunaan metode ini adalah memberikan gambaran yang lebih spesifik dan jelas mengenai efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi JaKi.

Untuk analisis data berdasarkan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan table Tunggal persepsi responden dan kriteria efektivitas, sebagai berikut :

1. **Tabel Tunggal Persepsi Responden:** Tabel ini berisi data yang dikumpulkan dari responden, dan terdiri dari beberapa elemen, seperti:
 - **Pertanyaan Penelitian:** Berisi pernyataan yang ingin diuji atau diketahui jawabannya dari responden.
 - **Skala Likert:** Dengan rentang nilai 1 (kurang baik) hingga 4 (sangat baik).
 - **Frekuensi:** Jumlah responden yang memilih setiap pernyataan.
 - **Persentase:** Persentase dihitung dari hasil frekuensi (jumlah responden yang memilih pernyataan tertentu) dibagi jumlah total responden (92 responden), kemudian dikalikan dengan 100%.

$$Persentase = \left(\frac{Frekuensi}{92} \right) \times 100\%$$

- **Nilai:** Skor setiap pernyataan dikalikan dengan frekuensi responden yang memilih pernyataan tersebut.

$$Nilai = Skor \times Frekuensi$$

- **Rata-rata:** Nilai rata-rata untuk setiap kategori dihitung dengan menjumlahkan total nilai (Skor x Frekuensi) lalu dibagi dengan jumlah responden (92).

$$Rata - rata = \frac{\Sigma (Skor \times Frekuensi)}{92}$$

2. **Kriteria Efektivitas:** Berdasarkan perhitungan ini, peneliti dapat menentukan efektivitas aplikasi JaKi dengan membandingkan nilai rata-rata yang didapatkan dari data yang dikumpulkan. Jika rata-rata nilai tersebut menunjukkan angka yang lebih tinggi, maka aplikasi JaKi khususnya fitur JakLapor efektif dalam memenuhi tujuannya.