

ANALISIS PEMANFAATAN FITUR JAKLAPOR PADA APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) SEBAGAI MEDIA E-PARTICIPATION (STUDI DESKRIPTIF DI KELURAHAN PELAMAMPANG)

Kemala Dwi Rosa¹, Ujang Jamaludin², Dinar Sugiana Fitrayadi³

^{1,2,3}Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email Korespondensi: 2286190029@untirta.ac.id

Email: ujangjamaludin@untirta.ac.id; dinar.sugiana@untirta.ac.id

ABSTRACT

The DKI Jakarta Provincial Government developed the JakLapor feature in the Jakarta Kini (JAKI) application to enhance public participation in public service delivery. Although the number of application users continues to increase, the quality of public participation through JakLapor has not been empirically measured. This study aims to analyze the level of JakLapor utilization as an e-participation medium in Pela Mampang Sub-district. The research employed a descriptive quantitative approach. A total of 87 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire based on Macintosh's three dimensions of e-participation: *e-enabling*, *e-engaging*, and *e-empowering*. The data were analyzed using descriptive statistics. The results show that the overall utilization of JakLapor is in the very high category, with a mean score of 3.407. The *e-enabling* dimension achieved the highest mean score (3.576), indicating that users perceive the information provided and system accessibility positively. The *e-engaging* dimension also falls into the very high category (3.549), reflecting effective two-way interaction between citizens and the government. In contrast, the *e-empowering* dimension obtained the lowest mean score (3.095), indicating that users have not fully perceived that their participation contributes to meaningful and sustainable problem resolution. In conclusion, JakLapor has been effective in facilitating access to information, complaint submission, and communication between citizens and the government. However, its role in strengthening public participation can still be improved through better feedback mechanisms, higher-quality government responses, more interactive communication, and greater transparency in follow-up actions.

Keywords: E-participation, JakLapor, JAKI, Public service.

ABSTRAK

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan fitur JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai media pengaduan masyarakat yang mendukung penerapan e-participation dalam pelayanan publik. Meskipun penggunaan aplikasi terus meningkat, kualitas partisipasi masyarakat melalui JakLapor belum banyak dikaji berdasarkan dimensi e-participation. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat pemanfaatan fitur JakLapor sebagai media e-participation di Kelurahan Pela Mampang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 87 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan tiga dimensi e-participation, yaitu *e-enabling*, *e-engaging*, dan *e-empowering*, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan JakLapor secara keseluruhan berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,407. Dimensi *e-enabling* memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,576, diikuti dimensi *e-engaging* sebesar 3,549, sedangkan dimensi *e-empowering* memperoleh nilai terendah sebesar 3,095. Temuan ini menunjukkan bahwa JakLapor telah mampu menyediakan akses informasi, memfasilitasi penyampaian laporan, serta mendukung interaksi antara masyarakat dan pemerintah dengan baik. Namun, masyarakat belum sepenuhnya merasakan bahwa partisipasi yang mereka berikan menghasilkan dampak yang nyata terhadap

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

403

Indexed



penyelesaian permasalahan yang dilaporkan. Oleh karena itu, pengembangan JakLapor perlu diarahkan pada penguatan mekanisme umpan balik, peningkatan kualitas respons pemerintah, penyediaan ruang dialog lanjutan, serta transparansi tindak lanjut laporan agar kualitas e-participation dapat ditingkatkan.

Kata kunci: *E-participation*, JakLapor, JAKI, Pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak lagi ditujukan semata-mata untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan, tetapi juga untuk mewujudkan tata kelola yang lebih transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Perubahan tersebut didorong oleh meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, serta mampu menyediakan ruang komunikasi antara pemerintah dan warga. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Marsidi et al., 2022; Herawan et al., 2023).

Salah satu wujud transformasi digital di sektor publik adalah penerapan *electronic government (e-government)*, yaitu pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik (Nurhidayat, 2024). Penerapan *e-government* tidak hanya berfokus pada digitalisasi proses administrasi, tetapi juga bertujuan memperluas akses informasi, meningkatkan transparansi, serta mendorong kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Di Indonesia, komitmen tersebut diperkuat melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjadi landasan terwujudnya *open government*. Melalui kebijakan tersebut, masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai penerima layanan semata, tetapi juga diberi ruang untuk terlibat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Wafi, 2024).

Semakin terbukanya ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat kemudian melahirkan konsep *electronic participation (e-participation)*. Konsep ini mengacu pada pemanfaatan teknologi digital untuk memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. OECD menjelaskan bahwa *e-participation* mencakup penyediaan informasi kepada masyarakat, proses konsultasi, hingga keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur dari tersedianya layanan berbasis elektronik, tetapi juga dari kemampuan pemerintah membangun partisipasi masyarakat melalui teknologi digital (Adli & Machsui, 2024; Retnowati, 2022).

Dalam konteks tersebut, berbagai pemerintah daerah mulai mengembangkan inovasi berbasis konsep *smart city*. Konsep ini memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan sekaligus memperkuat keterlibatan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai persoalan perkotaan. Sebagai salah satu pelopor implementasi *smart city* di Indonesia, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai *super-app* yang mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital.

Sebagai platform pelayanan publik, JAKI tidak hanya menyediakan layanan administratif, tetapi juga menghadirkan ruang interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui fitur JakLapor. Melalui fitur ini, masyarakat dapat menyampaikan berbagai pengaduan mengenai persoalan publik, mulai dari infrastruktur, kebersihan lingkungan, banjir, hingga pelayanan publik lainnya. Setiap laporan diproses melalui sistem *Citizen Relationship Management (CRM)* sehingga dapat diteruskan kepada perangkat daerah yang berwenang dan dipantau tindak lanjutnya secara daring. Kehadiran fitur ini menunjukkan bahwa teknologi digital dimanfaatkan bukan hanya untuk mempermudah pelayanan, tetapi juga untuk membuka ruang partisipasi masyarakat (Suryadi, 2023).

Namun, tersedianya platform digital belum serta-merta menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat telah berlangsung secara optimal. Tingginya jumlah pengguna aplikasi atau banyaknya laporan yang

masuk lebih mencerminkan tingkat adopsi teknologi daripada kualitas *e-participation* yang terbentuk (Syahrani, 2024). Padahal, *e-participation* tidak hanya berkaitan dengan kemudahan menyampaikan laporan, tetapi juga dengan sejauh mana masyarakat memperoleh informasi yang memadai, memperoleh respons dari pemerintah, serta merasakan bahwa partisipasi mereka memberikan dampak terhadap penyelesaian masalah publik (Naisabur, 2025). Oleh karena itu, JakLapor perlu dipandang tidak hanya sebagai kanal pengaduan digital, tetapi juga sebagai media yang mampu membangun keterlibatan masyarakat secara bermakna.

Persoalan tersebut telah menarik perhatian berbagai peneliti dari sudut pandang yang berbeda. Sidharta (2024) menganalisis pengalaman pengguna aplikasi JAKI menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan menemukan bahwa seluruh dimensi pengalaman pengguna memperoleh nilai positif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa JAKI dinilai mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik sehingga mendukung produktivitas, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik digital. Sejalan dengan itu, Kalihva (2024) menunjukkan bahwa implementasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan baik dalam mewujudkan pelayanan prima. Namun demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi masih adanya kendala berupa kurang optimalnya sosialisasi, koordinasi antarorganisasi, serta isu privasi yang memengaruhi implementasi layanan.

Penelitian mengenai JAKI juga berkembang pada level yang lebih spesifik, yaitu dengan mengkaji fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi tersebut. Amalia (2025) menemukan bahwa implementasi JakLapor telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui kemudahan akses, responsivitas, transparansi, serta integrasi dengan sistem *Citizen Relationship Management* (CRM). Meskipun demikian, penelitian tersebut masih menemukan sejumlah tantangan, seperti terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat, kesiapan sumber daya manusia, dan rendahnya kepercayaan sebagian masyarakat terhadap keamanan data. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pengaduan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut mampu membangun keterlibatan masyarakat secara berkelanjutan.

Di sisi lain, sejumlah penelitian berupaya menilai kualitas partisipasi masyarakat melalui pendekatan *e-participation*. Retnowati (2022) mengukur tingkat *e-participation* masyarakat melalui tiga indikator, yaitu *e-information*, *e-consultation*, dan *e-decision making*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat *e-participation* masyarakat masih berada pada kategori cukup, dengan dimensi *e-information* sebagai aspek yang paling dominan, sedangkan *e-decision making* menjadi aspek yang paling rendah. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat relatif mudah memperoleh informasi melalui media digital, tetapi belum sepenuhnya terlibat dalam proses pengambilan keputusan publik.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa implementasi *e-participation* di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Susanti (2021) yang menyatakan bahwa efektivitas *e-participation* di Indonesia masih belum optimal karena komunikasi dua arah, penanganan pengaduan, dan pelibatan masyarakat belum berjalan secara efektif. Senada dengan itu, Pebriyanto (2024) melalui studi *literature review* menunjukkan bahwa meskipun platform digital telah meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat, dampaknya terhadap kualitas kebijakan publik masih terbatas. Hambatan utama meliputi ketimpangan akses internet, rendahnya literasi digital, resistensi birokrasi, serta belum optimalnya mekanisme tindak lanjut terhadap masukan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa platform pelayanan publik digital di Indonesia telah berkembang dengan cukup baik. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada pengalaman pengguna, implementasi layanan, atau efektivitas pelayanan pengaduan. Sementara itu, penelitian yang secara khusus menempatkan fitur JakLapor sebagai media *e-participation* berdasarkan kerangka Macintosh (2004) masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pemanfaatan fitur JakLapor berdasarkan dimensi *e-enabling*, *e-engaging*, dan *e-empowering*. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih utuh

mengenai kualitas partisipasi masyarakat melalui platform digital, tidak hanya dari aspek penggunaan teknologi, tetapi juga dari tingkat keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan tingkat *e-participation* masyarakat dalam pemanfaatan fitur JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Pela Mampang, Kecamatan Mampang Prapatan, Kota Administrasi Jakarta Selatan pada periode Januari 2025 hingga Juli 2026. Populasi penelitian adalah masyarakat Kelurahan Pela Mampang yang pernah menggunakan fitur JakLapor. Berdasarkan data *Citizen Relationship Management* (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang diakses pada 3 Agustus 2025, jumlah populasi penelitian sebanyak 676 pengguna. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden berdomisili di Kelurahan Pela Mampang dan pernah menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel minimum sebanyak 87 responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring melalui Google Form. Instrumen penelitian disusun berdasarkan konsep *e-participation* yang dikemukakan oleh Macintosh (2004), yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu *e-enabling*, *e-engaging*, dan *e-empowering*. Ketiga dimensi tersebut dijabarkan menjadi 40 butir pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert empat poin, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Uji validitas dilakukan dengan korelasi *Product Moment Pearson*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26. Analisis dilakukan melalui distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (*mean*) untuk menggambarkan karakteristik responden serta tingkat *e-participation* pada setiap dimensi penelitian. Interpretasi nilai rata-rata mengacu pada empat kategori, yaitu sangat rendah, rendah, tinggi, dan sangat tinggi.

PEMBAHASAN

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan digital (*e-governance*) tidak sekadar diukur dari keberadaan infrastruktur teknologi informasi atau ketersediaan portal layanan berbasis web, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut mampu mengakomodasi partisipasi publik secara substantif. Untuk membedah kualitas interaksi digital antara pengelola sistem (pemerintah/institusi) dan pengguna layanan, analisis ini mengadopsi kerangka kerja partisipasi elektronik (*e-participation*) yang dikembangkan oleh Macintosh (2004) dan menjadi standar evaluasi United Nations E-Government Survey (Le Blanc, 2020). Model ini mengklasifikasikan kematangan partisipasi digital ke dalam tiga dimensi hierarkis yang saling berkaitan: *e-Enabling* (penyediaan akses dan informasi), *e-Engaging* (konsultasi dan interaksi dua arah), dan *e-Empowering* (pemberdayaan dan pelibatan dalam pengambilan keputusan).

Tujuan utama dari pengukuran ini adalah mengidentifikasi sejauh mana implementasi sistem elektronik mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna pada setiap tingkatan partisipasi. Berdasarkan pengolahan data empiris terhadap sembilan sub-indikator penelitian, diperoleh gambaran mengenai tingkat capaian kinerja sistem yang disajikan pada Tabel 1 dan direkapitulasi secara multidimensional pada Tabel 2.

Tabel 1: Rekapitulasi Nilai Mean Indikator e-Participation

Dimensi	Sub-indikator	Mean
e-Enabling	Kejelasan Informasi	3.568
	Aksesibilitas Sistem	3.611
	Pemahaman Prosedur	3.549
e-Engaging	Kapasitas Pelaporan	3.583
	Kualitas Respons	3.515

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

406

Indexed

SINTA 4



PKP|INDEX



	Transparansi Proses	3.548
e-Empowering	Ruang Dialog Lanjutan	3.250
	Pengaruh Masukan	3.188
	Dampak Partisipasi	2.848

Tabel 2: Rekapitulasi Nilai Rata-Rata (Mean) per Dimensi

Dimensi	Mean	Peringkat	Keterangan
<i>e-Enabling</i>	3,576	1	Sangat Tinggi
<i>e-Engaging</i>	3,549	2	Sangat Tinggi
<i>e-Empowering</i>	3,095	3	Tinggi
Rata-Rata	3,407		Sangat Tinggi

Berdasarkan rekapitulasi pada Tabel 2, capaian rata-rata keseluruhan berada pada angka 3,407. Secara statistik, angka ini menunjukkan bahwa sistem yang diuji secara umum telah berfungsi di atas ambang batas moderat. Namun, analisis mendalam terhadap distribusi nilai antar-dimensi memperlihatkan pola penurunan hierarkis (*hierarchical drop-off*) yang signifikan. Dimensi *e-Enabling* memperoleh skor tertinggi (3,576), diikuti oleh *e-Engaging* (3,549), dan mengalami kemerosotan tajam pada dimensi *e-Empowering* (3,095).

Pola degradasi skor dari tingkat dasar ke tingkat lanjutan ini mengonfirmasi adanya fenomena "Ilusi Partisipasi Elektronik" (*e-Participation Illusion*) sebagaimana dibahas dalam studi e-government global (Okeke-Uzodike & Dlamini, 2019; Porwol et al., 2018). Dalam fenomena ini, institusi penyedia layanan berhasil membangun infrastruktur digital untuk penyebaran informasi dan penerimaan laporan (komunikasi satu dan dua arah tingkat dasar), namun gagal melembagakan mekanisme di mana masukan publik tersebut benar-benar memengaruhi atau mengubah kebijakan akhir (pemberdayaan substansial).

1. e-Enabling

Dimensi *e-Enabling* merupakan fondasi awal dalam ekosistem partisipasi elektronik yang berfokus pada penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan akses yang mudah, cepat, dan transparan terhadap informasi publik maupun layanan sistem (Macintosh, 2004). Dimensi ini mencatatkan rata-rata kinerja tertinggi dibanding dimensi lainnya, yakni sebesar 3,576.

- Aksesibilitas Sistem (3,611): Menjadi sub-indikator dengan skor tertinggi dalam dimensi ini, bahkan yang tertinggi kedua di antara seluruh indikator penelitian. Hal ini membuktikan bahwa secara teknis, arsitektur antarmuka dan ketersediaan sistem (*system availability*) sudah sangat mumpuni. Pengguna tidak mengalami kendala berarti dalam mengakses platform, yang mengindikasikan stabilitas server dan navigasi yang intuitif telah tercapai dengan baik.
- Kejelasan Informasi (3,568): Nilai yang tinggi pada aspek ini menunjukkan bahwa konten data, katalog, regulasi, maupun informasi publik yang dipublikasikan di dalam sistem memiliki kualitas akurasi dan kejelasan yang selaras dengan ekspektasi pengguna.
- Pemahaman Prosedur (3,549): Meskipun menjadi yang terendah di dalam dimensi *e-Enabling*, skor di atas 3,5 tetap mengonfirmasi bahwa alur kerja (*workflow*) dan standar operasional prosedur yang disajikan mudah dipahami oleh pengguna tanpa memerlukan literasi teknis yang rumit.

Secara teoretis, tingginya skor pada dimensi *e-Enabling* merupakan hal yang lazim terjadi pada evaluasi sistem administrasi publik berbasis digital. Pada tahap ini, sifat komunikasi didominasi oleh pola satu arah (*one-way communication*) dari pengelola sistem kepada pengguna. Keberhasilan pada dimensi ini mencerminkan keberhasilan transformasi digital pada aspek fungsionalitas dan diseminasi data, yang menjadi prasyarat mutlak sebelum interaksi partisipatif yang lebih kompleks dapat dilakukan.

2. e-Engaging

Dimensi *e-Engaging* mengukur kemampuan sistem dalam memfasilitasi interaksi dua arah (*two-way communication*) melalui mekanisme konsultasi, pelaporan, dan penerimaan umpan balik dari pengguna layanan (Macintosh et al., 2004). Pada dimensi ini, rata-rata kinerja tercatat sebesar 3,549, hanya terpaut tipis 0,027 poin di bawah dimensi *e-Enabling*.

- Kapasitas Pelaporan (3,583): Sub-indikator ini meraih skor tertinggi di dalam dimensi *e-Engaging* sekaligus tertinggi di antara seluruh (sembilan) sub-indikator penelitian. Nilai ini menegaskan bahwa fitur pelaporan, penyampaian pengaduan, atau pemasukan data yang disediakan sistem bekerja sangat efektif. Pengguna merasa diberikan kanal yang luas dan mudah untuk menyampaikan aspirasi atau laporannya ke dalam sistem.
- Transparansi Proses (3,548): Skor ini membuktikan bahwa pengguna dapat melacak (*tracking*) status pengajuan, alur administrasi, serta proses verifikasi pelaporan mereka di dalam sistem secara terbuka. Keterbukaan informasi proses ini penting untuk membangun kepercayaan (*trust*) pengguna terhadap integritas sistem.
- Kualitas Respons (3,515): Sub-indikator ini memperoleh skor terendah pada dimensi *e-Engaging*. Meskipun perbedaannya tidak terlalu jauh dengan kapasitas pelaporan (3,583), hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan sistem dalam memfasilitasi penyampaian laporan belum sepenuhnya diimbangi oleh kualitas respons yang diberikan pemerintah. Responden menilai bahwa tanggapan atas laporan yang disampaikan masih perlu ditingkatkan, baik dari segi kejelasan, relevansi, maupun substansi jawaban yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak hanya mengharapkan laporannya diterima, tetapi juga memperoleh respons yang informatif, sesuai dengan permasalahan yang diajukan, serta memberikan kepastian mengenai tindak lanjut yang akan dilakukan.

Secara keseluruhan, dimensi *e-Engaging* mengindikasikan bahwa proses konsultasi digital telah berlangsung dengan baik. Namun, partisipasi masyarakat tidak hanya ditentukan oleh tersedianya kanal pelaporan, tetapi juga oleh bagaimana pemerintah memberikan respons yang berkualitas terhadap setiap laporan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas substansi respons dan kejelasan tindak lanjut menjadi faktor penting untuk memperkuat kepercayaan masyarakat serta menjaga keberlanjutan partisipasi dalam penggunaan JakLapor.

3. e-Empowering

Dimensi *e-Empowering* mewakili tingkatan tertinggi dan paling kritis dalam kematangan *e-governance*. Dimensi ini menilai sejauh mana keterlibatan publik tidak sekadar didengar sebagai konsultasi formalitas, melainkan benar-benar diberdayakan sehingga memiliki kontribusi nyata dan pengaruh langsung terhadap ketetapan atau putusan kebijakan yang diambil oleh institusi (Macintosh, 2004; Le Blanc, 2020). Dimensi ini mencatatkan kinerja terendah dengan rata-rata 3,095, mengalami penurunan drastis sebesar 0,454 poin dibandingkan dimensi *e-Engaging*.

- Ruang Dialog Lanjutan (3,250): Sub-indikator ini memperoleh skor yang lebih rendah dibandingkan dimensi sebelumnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun JakLapor telah menyediakan sarana penyampaian laporan, interaksi setelah laporan dikirim masih belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh pengguna. Masyarakat menilai bahwa kesempatan untuk memberikan pandangan atau saran tambahan, menyanggah respons pemerintah, maupun melengkapi informasi ketika laporan dinilai belum memadai masih perlu diperkuat. Selain itu, komunikasi antara pelapor dengan instansi terkait belum sepenuhnya berlangsung secara dinamis hingga permasalahan dinyatakan selesai. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses partisipasi masih lebih berorientasi pada penyampaian laporan dibandingkan pembentukan dialog yang berkelanjutan antara masyarakat dan pemerintah.

- b. Pengaruh Masukan (3,188): Skor ini memperlihatkan skeptisisme pengguna terhadap efikasi partisipasi mereka. Pengguna merasa bahwa opini, saran, atau pelaporan yang mereka berikan ke dalam sistem memiliki bobot pengaruh yang minim dalam merubah keputusan kepengurusan atau perbaikan sistemik oleh institusi pengelola.
- c. Dampak Partisipasi (2,848): Sub-indikator ini merupakan titik lemah seluruh rancangan partisipasi elektronik yang diteliti. Ini adalah satu-satunya sub-indikator yang jatuh di bawah angka 3,000. Angka 2,848 mencerminkan mengindikasikan bahwa dampak partisipasi yang dirasakan masyarakat masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa tindak lanjut atas laporan belum selalu diikuti oleh penyelesaian yang bersifat berkelanjutan. Dengan kata lain, penanganan yang dilakukan mampu menyelesaikan permasalahan dalam jangka pendek, namun belum sepenuhnya mencegah terulangnya permasalahan yang sama sehingga manfaat partisipasi masyarakat belum dirasakan secara optimal.

Perbedaan skor antar dimensi mengindikasikan bahwa setiap tingkatan e-participation memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda. Dimensi e-Enabling dan e-Engaging lebih berfokus pada penyediaan akses informasi serta komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sebaliknya, dimensi e-Empowering menuntut desentralisasi kewenangan dan redistribusi kekuasaan pengambilan keputusan (masalah birokrasi dan kultur kelembagaan). Rendahnya skor *Dampak Partisipasi* membuktikan bahwa implementasi sistem saat ini masih terjebak pada pendekatan *techno-centric* (berfokus pada kecanggihan aplikasi) dan belum menyentuh aspek *citizen-centric governance* di mana masukan pengguna dieksekusi menjadi output kebijakan nyata (Okeke-Uzodike & Dlamini, 2019). Temuan tersebut juga perlu dipahami berdasarkan karakteristik JakLapor sebagai fitur pengaduan masyarakat dalam aplikasi JAKI. JakLapor dikembangkan untuk memfasilitasi penyampaian aduan, pelaporan permasalahan, serta koordinasi tindak lanjut antara masyarakat dan instansi terkait. Dengan fungsi tersebut, keberhasilan layanan lebih banyak diukur dari kemampuan sistem menerima laporan, meneruskan laporan kepada instansi yang berwenang, serta memberikan tindak lanjut atas permasalahan yang diajukan. Meskipun demikian, karakteristik tersebut tidak menutup kemungkinan bagi JakLapor untuk dikembangkan menuju tingkat partisipasi yang lebih tinggi. Integrasi JakLapor dengan berbagai perangkat daerah melalui sistem CRM Jakarta Smart City menunjukkan bahwa platform ini telah memiliki fondasi teknis yang kuat dalam mengelola alur pelaporan secara terintegrasi. Pengembangan fitur yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana masukan mereka dipertimbangkan, memberikan tanggapan lanjutan, atau berpartisipasi dalam evaluasi penyelesaian laporan berpotensi memperkuat aspek pemberdayaan masyarakat dalam e-participation tanpa menghilangkan fungsi utama JakLapor sebagai kanal pengaduan publik.

4. Implikasi Strategis dan Rekomendasi Kebijakan

Kesenjangan antara tingginya capaian pada dimensi e-Enabling (3,576) dan e-Engaging (3,549) dengan lebih rendahnya capaian pada dimensi e-Empowering (3,095) menunjukkan bahwa tantangan utama JakLapor tidak lagi terletak pada penyediaan akses informasi maupun fasilitas pelaporan, melainkan pada bagaimana masyarakat dapat merasakan bahwa partisipasi yang mereka berikan memperoleh perhatian dan menghasilkan dampak yang nyata. Hal ini semakin terlihat pada sub-indikator Dampak Partisipasi yang memperoleh nilai paling rendah (2,848), diikuti oleh Pengaruh Masukan (3,188) dan Ruang Dialog Lanjutan (3,250). Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun masyarakat menilai JakLapor telah mampu memfasilitasi proses pelaporan dengan baik, mereka masih belum sepenuhnya merasakan bahwa laporan dan masukan yang disampaikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyelesaian permasalahan. Apabila kondisi ini terus berlangsung, kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan dapat menurun dan berpotensi memengaruhi keberlanjutan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan JakLapor.

- a. Penguatan mekanisme umpan balik (closed-loop feedback)

JakLapor tidak hanya perlu menampilkan status laporan, tetapi juga memberikan penjelasan yang lebih informatif mengenai perkembangan penanganan setiap aduan. Ketika suatu laporan telah selesai diproses atau tidak dapat ditindaklanjuti, masyarakat perlu memperoleh alasan yang jelas, spesifik, dan mudah dipahami. Mekanisme umpan balik seperti ini dapat meningkatkan persepsi bahwa setiap laporan benar-benar diproses dan dipertimbangkan oleh instansi terkait.

b. Peningkatan kualitas respons pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas respons masih menjadi aspek yang relatif lebih rendah dibandingkan subindikator lainnya. Oleh karena itu, peningkatan tidak hanya perlu difokuskan pada kecepatan respons, tetapi juga pada kualitas substansi jawaban yang diberikan. Respons yang menjelaskan dasar pertimbangan, langkah penyelesaian, maupun kendala yang dihadapi akan memberikan kepastian yang lebih baik kepada masyarakat dibandingkan respons yang bersifat umum atau menggunakan template.

c. Penyediaan ruang komunikasi lanjutan

JakLapor dapat dikembangkan dengan menyediakan ruang komunikasi yang lebih interaktif antara pelapor dan instansi terkait. Misalnya, masyarakat diberikan kesempatan untuk menambahkan informasi apabila laporan dinilai belum lengkap, memberikan klarifikasi terhadap respons yang diterima, maupun menyampaikan tanggapan lanjutan hingga permasalahan dinyatakan selesai. Dengan demikian, proses penanganan laporan tidak berhenti pada komunikasi satu arah, tetapi berkembang menjadi dialog yang lebih konstruktif.

d. Penyampaian informasi mengenai hasil tindak lanjut secara lebih transparan

Untuk meningkatkan persepsi terhadap dampak partisipasi, JakLapor dapat menampilkan informasi mengenai hasil penyelesaian laporan secara lebih komprehensif, misalnya tindakan yang telah dilakukan oleh instansi, waktu penyelesaian, maupun perubahan yang terjadi sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat. Penyampaian informasi tersebut akan membantu masyarakat melihat bahwa partisipasi mereka memberikan kontribusi terhadap penyelesaian permasalahan publik, meskipun tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap perumusan kebijakan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan fitur JakLapor pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai media e-participation berdasarkan dimensi e-enabling, e-engaging, dan e-empowering. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat e-participation masyarakat secara keseluruhan berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,407. Dimensi e-Enabling memperoleh nilai tertinggi (3,576), diikuti e-Engaging (3,549), sedangkan e-Empowering memperoleh nilai terendah (3,095). Temuan ini menunjukkan bahwa JakLapor telah mampu menyediakan akses informasi, memfasilitasi penyampaian laporan, serta mendukung interaksi antara masyarakat dan pemerintah dengan baik. Namun, kualitas partisipasi mengalami penurunan pada tingkat pemberdayaan, terutama pada sub-indikator Dampak Partisipasi yang memperoleh nilai terendah (2,848). Hal tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasakan bahwa partisipasi melalui JakLapor menghasilkan penyelesaian masalah yang bersifat berkelanjutan maupun memberikan pengaruh yang nyata terhadap penanganan permasalahan yang dilaporkan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi JakLapor tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi dan kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi yang lebih partisipatif melalui pemberian respons yang berkualitas, mekanisme umpan balik yang jelas, ruang dialog lanjutan, serta transparansi terhadap hasil tindak lanjut laporan. Dengan demikian, pengembangan JakLapor ke depan perlu diarahkan tidak hanya untuk mempertahankan kualitas layanan sebagai kanal pengaduan masyarakat, tetapi juga untuk memperkuat aspek e-participation sehingga masyarakat tidak hanya berperan sebagai pelapor, melainkan juga

merasakan bahwa partisipasi yang mereka berikan memberikan kontribusi nyata terhadap penyelesaian permasalahan publik.

REFERENSI

- Anggita. (2021). Partisipasi Elektronik: Pemanfaatan Monggo Lapor dalam Aplikasi Magelang Cerdas di Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 293–311.
- Aswar. (2023). An Investigation of the Factors Affecting Citizens' Adoption of E-Government in Indonesia. *Business Perspective*, 21(2).
- Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Selatan. (2024, 26 September). *Kecamatan Mampang Prapatan dalam Angka* 2024. Diakses dari <https://jakselkota.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/0178661d55a771220bab4c0d/kecamatan-mampang-prapatan-dalam-angka-2024.html>
- Boer, K. M. (2021). E-Partisipasi Virtual dalam Selamatkan Lingkungan di Era Digital. *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Nusa*.
- Le Blanc, D. (2020). *E-participation: A quick overview of recent qualitative trends* (Working Paper No. 163). United Nations Department of Economic and Social Affairs (DESA).
- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 1–10. IEEE.
- Naisabur. (2025). Peran Partisipasi Publik Berbasis Digital (E-Participation) dalam Proses Perancangan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia: Tantangan dan Optimalisasi. *Yudhistira*, 3(3), 74–83.
- Nurhidayat, Nurmandi, & Congge. (2024). Bridging the Digital Divide: Analyzing Public Participation in Indonesia's E-Government Through the E-Participation Index. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Okeke-Uzodike, O. E., & Dlamini, S. (2019). E-participation and local governance in South Africa: The illusion of inclusion. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 7(1), 1–10.
- Porwol, L., Ojo, A., & Breslin, J. G. (2018). *E-participation initiatives: Platform design and analysis*. Springer.
- Retnowati. (2022). Mengukur E-Participation Masyarakat di Era Transformasi Digital dengan Metode Multi Factor Evaluation Process (MFEP). *JUSIFO: Jurnal Sistem Informasi*, 8(2), 51–60.
- Riskasari. (2023). *Analisis User Experience pada Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Provinsi DKI Jakarta* [Skripsi/Tesis/Disertasi]. Universitas Diponegoro.
- Sidharta. (2025). *Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) Aplikasi JAKI Menggunakan User Experience Questionnaire* [Skripsi/Tesis/Disertasi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Suryadi. (2023). *Efektivitas Program Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai Layanan Pengaduan/Pelaporan Masyarakat DKI Jakarta* [Skripsi/Tesis/Disertasi]. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Susanti, E., Harta, R., Diana, B. A., & Utami, S. B. (2021). E-Readiness and the Effectiveness of E-Participation in Indonesia. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*.
- Syahrani. (2024). *Evaluasi Usability Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara* [Skripsi/Tesis/Disertasi]. Universitas Hasanuddin.
- Wafi. (2024). Integrasi Electronic Participation dalam Proses Legislasi sebagai Optimalisasi Pemenuhan Meaningful Participation. *Jurnal Konstitusi*, 21(4), 519–541.