

Implementasi smart governance pada fitur JakLapor (aplikasi Jakarta kini) pemerintah Provinsi DKI Jakarta = Implementation of smart governance on the JakLapor feature (Jakarta Kini application) DKI Jakarta Provincial government

Siti Amalia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522720&lokasi=lokal>

Abstrak

Fitur JakLapor merupakan salah satu kanal pengaduan milik DKI Jakarta yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan non-darurat dan sekaligus menjadi salah satu bentuk perwujudan smart governance di DKI Jakarta. Hingga kini, JakLapor memiliki beberapa permasalahan, seperti kebocoran data pelapor, lamanya proses tindak lanjut laporan, hingga belum terlibatnya pelapor secara aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Fitur JakLapor pada Aplikasi JAKI menggunakan teori smart governance. Adapun pendekatan penelitian pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan teknik pengambilan data mix method yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif melalui survei, wawancara mendalam, dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi smart governance pada Fitur JakLapor tergolong baik dengan persentase responden menjawab baik sebanyak 96%. Hal tersebut terbukti dari lima dimensi smart governance tergolong dalam kategori baik, meliputi dimensi partisipasi dalam pembuatan keputusan, transparansi, pelayanan publik dan sosial, strategi politik dan perspektifnya, serta keamanan siber.

.....The JakLapor feature is one of DKI Jakarta's complaint channels that aims to resolve non-emergency problems and at the same time become an instrument for realizing smart governance in DKI Jakarta. Until now, JakLapor has had several problems, such as leaks of reporting data, the length of the follow-up process for reports, and the lack of active involvement of the community in improving service quality. Therefore, this study aims to analyze the JakLapor feature on the JAKI application using the theory of smart governance. The research approach in this study is quantitative with a mix method data collection technique that combines quantitative and qualitative methods through surveys, in-depth interviews, and literature studies. The results of this study indicate that the implementation of smart governance on the JakLapor feature is classified as good with a percentage of 96%. This is evident from the five dimensions of smart governance which are in the good category, including the dimensions of participation in decision-making, transparency, public and social services, political strategies and perspectives, and cyber security.