

## Analisis faktor – faktor penggunaan aplikasi JAKI sebagai kanal laporan pengaduan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta = Analysis of usage factors of The JAKI application as a public complaint reporting channel in DKI Jakarta Province

Akmal Catur Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527838&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penerapan aplikasi JAKI sebagai salah satu kanal pengaduan berbasis geo – tagging merupakan salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menyelenggarakan pemerintahan berbasis sistem elektronik khususnya dalam layanan laporan pengaduan masyarakat sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan laporan pengaduan dan meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mengatasi berbagai permasalahan perkotaan. Dibandingkan dengan kanal pengaduan lain, aplikasi JAKI memiliki kelebihan dalam hal kelengkapan fitur seperti berbasis geo – tagging, fitur pemantauan tindak lanjut laporan pengaduan, dan fitur diskusi laporan dengan SKPD terkait. Namun, data menunjukkan bahwa pada tahun 2020, angka penggunaan aplikasi JAKI dapat dikatakan belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi JAKI sebagai salah satu kanal laporan pengaduan masyarakat di Jakarta. Penelitian ini menggunakan kombinasi teori antara model sukses sistem informasi menurut DeLone dan McLean dan Technology Acceptance Model (TAM). Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa mix method melalui wawancara mendalam terhadap beberapa narasumber yang bersangkutan dan penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik analisis data Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 hipotesis yang ditolak dari total 9 hipotesis pada penelitian ini. Hipotesis yang ditolak tersebut mencakup information quality tidak berpengaruh signifikan terhadap perceived usefulness, system quality tidak berpengaruh signifikan terhadap perceived ease of use, dan service quality tidak berpengaruh signifikan pada perceived usefulness.

.....The practice of the JAKI apps as a geo-tagging-based complaint channel is one of the efforts of the DKI Jakarta Provincial Government in organizing an electronic system-based government, especially in public complaint reporting services so that it can make it easier for the public to report complaints and increase public participation to overcome various urban problems. Compared to other complaint channels, the JAKI apps has advantages in terms of completeness of features such as geo-tagging-based, follow-up monitoring features for complaints reports, and report discussion features with related SKPDs. However, data shows that in 2020, the number of JAKI apps usage can be said to have not been maximized. This study aims to identify the factors that influence the use of the JAKI apps as a channel for reporting public complaints in Jakarta. This study uses a combination of theories between the successful model of information systems according to DeLone and McLean and the Technology Acceptance Model (TAM). This study uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of a mix method through in-depth interviews with several relevant informants and distributing questionnaires using Structural Equation Model (SEM) data analysis techniques. The results showed that there were 3 rejected hypotheses from a total of 9 hypotheses in this study. The rejected hypotheses include that information quality has no significant effect on perceived usefulness, system quality has no significant effect on perceived ease of use, and service

quality has no significant effect on perceived usefulness.