

## Faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) = Factors that influence citizen's willingness to use Jakarta Kini (JAKI) application

Emma Dewi Larasati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522623&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bertujuan untuk memberikan informasi dan mengintegrasikan seluruh pelayanan yang ada di Provinsi DKI Jakarta bagi warga yang tinggal dan beraktivitas di DKI Jakarta. Agar aplikasi yang diproyeksikan menjadi super apps ini dapat berkembang secara berkelanjutan, diperlukan peningkatan penggunaan layanan oleh masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah permasalahan seperti sulitnya pengguna mengakses aplikasi JAKI, sistem yang kurang berjalan dengan baik dan tidak dapat diakses tepat waktu, serta keamanan data pribadi pengguna yang dibocorkan oleh petugas yang menangani laporan melalui JAKI. Masalah-masalah ini dapat mempengaruhi kesediaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi JAKI, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan masyarakat dalam menggunakan layanan pada aplikasi e-government menjadi fokus dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed method, yaitu menggabungkan antara metode kuantitatif (survei) dan metode kualitatif (wawancara mendalam, dan studi literatur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis dari teori yang dikemukakan oleh Yadav et al. (2019), faktor yang paling mempengaruhi kesediaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi JAKI adalah faktor kemudahan dalam layanan yang ditawarkan dan faktor transparansi dan akuntabilitas. Sedangkan, faktor yang paling tidak berpengaruh adalah komprehensif dan membantu di satu tempat.

.....The Jakarta Kini (JAKI) application aims to provide information and integrate all existing services in DKI Jakarta Province for residents who live and work in DKI Jakarta. In order for the applications that are projected to become super apps to develop in a sustainable manner, it is necessary to increase the use of services by the community. However, there are still a number of problems, such as the difficulty of users accessing the JAKI application, a system that does not work well and cannot be accessed on time, and the security of users' personal data leaked by officers who handle reports through JAKI. These problems can affect the citizen's willingness to use the JAKI application, the willingness of citizen is determine to be the focus of the research. The research approach used in this research is quantitative with mixed method data collection techniques, which combines quantitative and qualitative methods through surveys, in-depth interviews, and literature studies. It revealed that the ease of use and transparency and accountability of the JAKI application are the two characteristics that have the biggest impact on citizen's willingness to use it, according to the analysis of the theory put forth by Yadav et al. (2019). The least significant factor, however, is comprehensive and assisting information at one place.