

# Analisis Tingkat Kepercayaan (Trust) pada Layanan E-Government (Studi Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)) = Analysis of The Level of Trust in E-Government Services (Study of the Use of the Jakarta Kini Application (JAKI))

Muhammad Derby Ricky Pratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526048&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Era globalisasi mendorong pemerintah Indonesia, khususnya DKI Jakarta, memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi. Pelayanan secara elektronik berguna untuk memudahkan kebutuhan masyarakat/warga DKI Jakarta. Untuk mengujudkan hal tersebut, DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City menciptakan inovasi produk berupa aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Namun, dalam implementasinya masih banyak keluhan masyarakat/warga mengenai pelayanan yang diberikan secara elektronik (e-government) sehingga membuat timbulnya ketidakpercayaan publik. Terkait hal tersebut, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepercayaan pada layanan e-government berupa penggunaan aplikasi JAKI di DKI Jakarta. Pendekatan penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed method. Teknik pengumpulan data secara kuantitatif dilakukan melalui survei. Sementara itu, teknik pengumpulan data secara kualitatif melalui wawancara mendalam kepada 5 narasumber. Peneliti menggunakan teori trust in e-government untuk mengukur tingkat kepercayaan pada penggunaan teknologi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan secara elektronik dengan persentase 85,40%. Meskipun demikian, secara kualitatif terdapat kekurangan dari pelayanan secara elektronik. Penelitian ini memberikan beberapa saran atau rekomendasi agar pelayanan melalui aplikasi JAKI berjalan dengan baik, yaitu komunikasi dua arah perlu ditingkatkan, pelayanan dari setiap fitur perlu diperbaiki agar efektif, dan perlu membuat landasan hukum agar data pribadi pengguna aman.

.....The era of globalization encourages the Indonesian government, especially DKI Jakarta, to provide effective and efficient services by utilizing technology. Electronic services are useful to facilitate the needs of the residents of DKI Jakarta. To demonstrate this, DKI Jakarta through Jakarta Smart City created a product innovation in the form of the Jakarta Kini (JAKI) application. However, in its implementation there are still many complaints from the residents regarding services provided electronically (e-government) so as to cause public distrust. Related to this, the purpose of this study is to analyze the level of trust in e-government services in the form of the use of the JAKI application in DKI Jakarta. This research approach uses quantitative with mixed method data collection techniques. Quantitative data collection techniques are carried out through surveys. Meanwhile, qualitative data collection techniques through in-depth interviews with 5 speakers. Researchers use the theory of trust in e-government to measure the level of trust in the use of technology. The findings of this study show that respondents have high confidence in electronic services with a percentage of 85.40%. However, qualitatively there are disadvantages of electronic services. This research provides several suggestions or recommendations so that services through the JAKI application run well, namely two-way communication needs to be improved, the services of each feature need to be improved to be effective, and it is necessary to create a legal basis so that user personal data is safe.