

# Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Service Jakrespons dalam Aplikasi JAKI sebagai Bentuk Pelayanan Publik = Analysis of the Level of Satisfaction of Jakrespons E-Service Users in the JAKI Application as a Form of Public Service

Sherina Aulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518547&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Aplikasi JAKI merupakan salah satu aplikasi yang diciptakan oleh pemerintah untuk mendukung pelayanan berbasis digital (e-service) yang dirancang untuk menciptakan kota pintar yang efisien dan efektif menjadikan Jakarta kota yang lebih baik dan layak huni. Saat ini aplikasi JAKI menjadi aplikasi kanal pengaduan yang paling banyak digunakan masyarakat untuk melaporkan atau mengadukan permasalahan pelayanan publik. Tingkat kepuasan pengguna e-service Jakrespons dalam aplikasi JAKI menjadi perhatian masyarakat mengingat aplikasi tersebut digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat. Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini mengkaji terkait tingkat kepuasan pengguna e-service Jakrespons dalam aplikasi JAKI sebagai bentuk pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan teknik pengambilan data, yaitu metode kuantitatif dengan survei. Wawancara dan studi pustaka sebagai data pendukung. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara online. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan e-service Jakrespons dalam aplikasi JAKI masuk ke dalam kategori baik. Hasil tersebut dibuktikan dari empat dimensi e-GovQual yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Namun, memang masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam penggunaan dan pelaksanaan pelayanan e-service Jakrespons dalam aplikasi JAKI di lapangan. Maka dari itu, dalam penelitian ini terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada tim pengembang aplikasi JAKI dan petugas lapangan agar aplikasi bisa semakin baik kedepannya.

.....The JAKI application is one of the applications created by the government to support digital-based services (e-services) designed to create efficient and effective smart cities to make Jakarta a better and liveable city. At present the JAKI application is the most widely used complaint channel application by the public to report or complain about public service problems. The level of satisfaction of Jakrespons e-service users in the JAKI application is of concern to the public considering that the application is used by all levels of society. Departing from this, this study examines the level of satisfaction of Jakrespons e-service users in the JAKI application as a form of public service. The approach used in this study is quantitative, with data collection techniques, namely quantitative methods with surveys. Interviews and literature study as supporting data. The number of respondents in this study were 100 people obtained through online questionnaires. The results obtained from this study indicate that the satisfaction level of the Jakrespons e-service in the JAKI application is in the good category. These results are proven from the four e-GovQual dimensions proposed by Papadomichelaki and Mentzas (2012). However, there are still some obstacles experienced by the community in the use and implementation of Jakrespons e-services in the JAKI application in the field. Therefore, in this study there are several suggestions addressed to the JAKI application development team and field officers so that the application can be even better in the future.