

Analisis Kualitas Pelayanan E-Government pada Aplikasi JAKI dari Perspektif Masyarakat DKI Jakarta = Analysis of E-Government Service Quality on JAKI Application from the Perspective of Jakarta Citizens

Bunga Nisa Chaira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546569&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan penyediaan pelayanan publik secara elektronik melalui aplikasi, salah satunya aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikembangkan oleh Jakarta Smart City sebagai super app yang mengintegrasikan berbagai informasi dan pelayanan di Jakarta. Namun, rating aplikasi ini pada tahun 2023 masih tergolong rendah dan ditemukan sejumlah permasalahan, seperti akun keluar otomatis, tanggapan lambat terhadap laporan, aplikasi yang lemot, dugaan peretasan, serta keterbatasan layanan bantuan pengguna di dalam aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan e-government pada aplikasi JAKI dari perspektif masyarakat DKI Jakarta. Teori utama yang digunakan adalah teori e-GovQual cetusan Papadomichelaki & Mentzas (2012) yang terdiri atas empat dimensi, yaitu efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), keandalan (reliability), dan dukungan bagi masyarakat (citizen support). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data mixed method melalui penyebaran kuesioner dengan Google Form di sejumlah media sosial kepada 117 responden, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-government pada aplikasi JAKI dari perspektif masyarakat DKI Jakarta sudah tergolong baik dengan skor 97,4%. Dimensi efisiensi memperoleh skor tertinggi dan secara berturut-turut diikuti oleh dimensi keandalan, kepercayaan, dan dukungan bagi masyarakat. Hal ini didukung oleh pembaruan JAKI 3.0 yang meliputi redesain tampilan dan penambahan personalisasi dan kategorisasi pelayanan. Di sisi lain, pengguna masih sulit mendapatkan layanan bantuan di aplikasi dan khawatir dengan keamanan data akibat kasus peretasan yang sempat terjadi. Oleh karena itu, masih terdapat catatan yang harus diperbaiki guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan e-government pada aplikasi JAKI.

.....The development of information and communication technology has driven the growth of electronic public service provision through applications, including Jakarta Kini (JAKI) developed by Jakarta Smart City as a super app integrating various information and services in Jakarta. However, in 2023, the app's rating is still relatively low with issues such as automatic logout, slow response to reports, sluggish performance, suspected hacking, and limited user support services. This study aims to analyze the quality of e-government services on the JAKI app from the perspective of DKI Jakarta citizens. The main theory used is the e-GovQual theory by Papadomichelaki & Mentzas (2012), which includes four dimensions: efficiency, trust, reliability, and citizen support. The study employs a quantitative approach with mixed data collection methods, including a questionnaire distributed via Google Form on social media to 117 respondents, in-depth interviews, and literature review. The results show that the quality of e-government services on JAKI is considered good, with a score of 97.4%. The efficiency dimension scored the highest, followed by reliability, trust, and citizen support. This is supported by the JAKI 3.0 update, which includes

redesign of the interface and the addition of personalization and service categorization. However, users still face challenges in getting support within the app and are concerned about data security due to past hacking incidents. Therefore, improvements are needed to enhance the quality of e-government services on the JAKI app.