



## ANALISIS KAJIAN KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAKI

Aryanto Nur<sup>1</sup>, Kaesya Imar Aulia Kinzky<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Teknik Informatika, Universitas Binasarana Informatika

<sup>2</sup>Mahasiswa Fakultas Teknik Informatika, Prodi Sistem Informasi,  
Universitas Binasarana Informatika

<sup>1</sup>[aryantonur@gmail.com](mailto:aryantonur@gmail.com), <sup>2</sup>[kaesyaimar10@gmail.com](mailto:kaesyaimar10@gmail.com)

### Abstrak

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong inovasi dalam pelayanan publik, termasuk aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikembangkan oleh Jakarta *Smart city* di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. JAKI berfungsi sebagai platform *One-stop Service* untuk berbagai layanan publik. Penelitian ini menganalisis kualitas sistem informasi JAKI dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, menggunakan metode campuran. Data kuantitatif dikumpulkan melalui survei pengguna, sementara data kualitatif diperoleh dari wawancara dan analisis dokumen. Mengacu pada model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean, penelitian ini menilai efektivitas dan kepuasan pengguna. Hasil menunjukkan bahwa kualitas informasi JAKI signifikan meningkatkan kepuasan pengguna, terutama informasi yang akurat dan terbaru. Namun, aspek visual dan efisiensi antarmuka mendapat penilaian netral, mengindikasikan perlunya perbaikan. Tantangan utama meliputi integrasi layanan publik dan peningkatan literasi digital di Jakarta. Penelitian ini diharapkan memberi rekomendasi bagi pengelola JAKI untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi serta mendukung pengembangan *Smart city* yang inklusif dan efisien di Jakarta.

**Kata Kunci** : kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, JAKI, aplikasi *Smart city*, pelayanan publik

### Abstract

*Advancements in information technology have driven innovation in public services, including the Jakarta Kini (JAKI) application developed by Jakarta Smart city under the Jakarta Provincial Communication, Informatics, and Statistics Office. JAKI serves as a One-stop Service platform for various public services. This study analyzes the quality of JAKI's information system and its impact on user satisfaction, employing a mixed-methods approach.*

### Article History

Received: November 2024

Reviewed: November 2024

Published: November 2024

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI :

10.8734/Koehesi.v1i2.365

**Copyright** : Author

**Publish by** : Koehesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



*Quantitative data was gathered through user surveys, while qualitative data was collected from interviews and document analysis. Using the Delone and McLean information system success model, this research evaluates system effectiveness and user satisfaction. Findings indicate that the quality of information on JAKI significantly enhances user satisfaction, especially regarding accurate and up-to-date information. However, aspects such as visual appeal and interface efficiency received neutral ratings, indicating areas for improvement. Key challenges include integrating more public services and improving digital literacy among Jakarta residents. This study aims to provide recommendations for JAKI's management to improve technology-based public service quality and to support the development of a more inclusive and efficient Smart city in Jakarta.*

**Keywords:** *information system quality, user satisfaction, JAKI, Smart city applications, public services.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik sangat penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari dan partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menghadirkan inovasi berupa aplikasi *mobile* bernama JAKI (Jakarta Terkini). Aplikasi ini dikembangkan oleh Jakarta *Smart city* yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional yang menghendaki terbentuknya pemerintahan yang efisien dan terbuka serta dapat memenuhi tuntutan perubahan. Dimana masyarakat membutuhkan layanan publik yang dapat melayani kebutuhan masyarakat luas, dapat diandalkan dan dipercaya, serta mudah diakses secara *online*. Aplikasi ini merupakan inovasi baru guna mempermudah pelayanan informasi bagi masyarakat, namun dikarenakan aplikasi ini baru diresmikan pada bulan oktober 2023.



Hadirnya JAKI bukan sekedar platform untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik, melainkan sebuah ekosistem digital yang mengedepankan layanan kolaboratif untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Hal tersebut berkaitan dengan esensi inovasi sektor publik yaitu bukan sekedar pemanfaatan teknologi, tetapi suatu ide yang mengutamakan gagasan baru yang menghasilkan transformasi yang berarti dan berdampak

positif. Aplikasi JAKI, Jakarta Kini, dikelola oleh Unit Pengelola Jakarta *Smart city* dan dirilis September 2019 untuk menciptakan pembaruan sistem layanan publik dengan mengimplementasikan teknologi informasi. Aplikasi JAKI memiliki berbagai fitur yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi seputar DKI Jakarta, fitur tersebut diantaranya JakWarta,

Pusat informasi resmi dan terkini dari pemprov DKI Jakarta untuk mendapatkan seputar Jakarta melalui fitur JakWarta. Misalnya, JAKI Bersama dinas Kesehatan DKI Jakarta secara berkala merilis update ringkas perkembangan setiap hari. JakRespons, berfungsi untuk daftar permasalahan yang sedang ditangani oleh Pemprov DKI Jakarta. JakPangan, berfungsi untuk mengetahui informasi harga pangan terkini di seluruh Pasar Raya di Jakarta. JakPantau, berfungsi untuk mengetahui lokasi titik banjir dan tinggi muka air di berbagai aliran sungai di Jakarta. JakSiaga, berfungsi untuk akses berbagai nomor penting dan darurat di Jakarta. JakWifi, berfungsi untuk temukan titik akses WIFI gratis dari Pemprov DKI Jakarta. JakPenda, berfungsi untuk kalkulator pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan. JakSurvei, berfungsi untuk survei menilai kinerja dan layanan yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta. JAKISPU, berfungsi untuk mengetahui informasi indeks standar pencemaran udara (ISPU) di Jakarta dan LaporVideo, berfungsi untuk melaporkan permasalahan melalui rekaman video.

Selain itu, area perubahan pada aspek peningkatan kualitas pelayanan publik dan penataan sistem manajemen SDM aparatur juga menggunakan teknologi informasi untuk mengukur indikator kinerja dan merekrut para aparatur, serta memberikan pelayanan secara efektif berbasis sistem elektronik.



Salah satu contoh keberhasilan *eGovernment* di dalam pemerintah Indonesia dapat dicerminkan melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI), yang dikelola oleh Pemprov DKI Jakarta dan dikembangkan melalui Unit Pengelola Jakarta *Smart city*. Tujuan dibuatnya aplikasi Jakarta adalah untuk memudahkan hidup warga Jakarta, dengan berfungsikan sebagai *City-apps* dan *One-stop Service*. Fungsi dari *City-apps* dan *One-stop Service* akan membantu memenuhi kebutuhan informasi dan mengintegrasikan seluruh layanan masyarakat yang tersedia di Pemprov DKI Jakarta.

Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna sehingga pengguna meyakini informasi yang didapatkan adalah benar, jelas dan terkini. Dalam konteks di mana teknologi informasi semakin berperan, fase intelligence dalam proses pengambilan keputusan menjadi semakin vital, terutama dalam pengembangan layanan publik



berbasis teknologi. Fase ini melibatkan identifikasi masalah dan peluang melalui pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini menemukan beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi JAKI. Salah satu temuan menarik adalah adanya evaluasi netral pada beberapa item dalam variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Misalnya, item "baik/buruk" dan "ramah pengguna/tidak ramah pengguna" mendapatkan penilaian netral, menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini secara keseluruhan diterima dengan baik, masih ada aspek-aspek tertentu yang belum sepenuhnya memuaskan pengguna.

Hal ini bisa jadi disebabkan oleh desain antarmuka yang kurang intuitif atau fitur-fitur yang tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna sehari-hari. Faktor-faktor ini menunjukkan pentingnya perbaikan dalam desain dan fungsionalitas aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Sebelum muncul istilah *Society 5.0*, gagasan *Smart city* sudah ada sejak tahun 1980-an. Alasan munculnya *smart city* di negara-negara maju adalah karena pertumbuhan perkotaan dapat memengaruhi pembangunan perkotaan dengan memberikan dampak kurang baik. Mayoritas populasi dunia berada di daerah perkotaan, sehingga kota kemudian muncul sebagai situs utama eksperimen sosial dan pemecah masalah di abad ke-21. *Smart city* menjadi penting karena semakin lama penduduk perkotaan semakin bertambah. Menurut *UN World Urbanization Prospects (2014)* jumlah penduduk perkotaan semakin naik setiap satu dasawarsa. Tahun 2040, *UN World Urbanization Prospects* memprediksikan bahwa penduduk perkotaan (urban population) naik enam kali lipat dibanding tahun 1960an. Tahun 2017, penduduk perkotaan tercatat sebanyak 4,11 miliar dan diprediksi akan meningkat menjadi 5,11 miliar pada tahun 2030. Bertambahnya penduduk juga mengakibatkan bertambahnya masalah di perkotaan. *Smart city* diharapkan dapat menjadi solusi. Terhadap masalah perkotaan tersebut.

Pemaparan tentang tantangan dan peluang implementasi *Smart city* di kota-kota besar lainnya sebagai perbandingan dengan DKI Jakarta. Diskusi tentang bagaimana kota-kota lain mengadopsi teknologi serupa juga bisa memperkuat argumen mengapa JAKI merupakan inovasi yang signifikan. Contoh: "Implementasi konsep *Smart city* telah berkembang di berbagai kota besar di dunia seperti Barcelona, Seoul, dan New York yang menerapkan platform digital serupa dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kota. Keberhasilan aplikasi seperti Smart Seoul di Korea Selatan yang memfasilitasi komunikasi antara warga dan pemerintah, dapat menjadi referensi bagi implementasi JAKI di Jakarta."





Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi berbasis teknologi, salah satunya adalah aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Aplikasi ini memungkinkan warga Jakarta untuk mengakses informasi yang relevan serta berinteraksi langsung dengan berbagai layanan publik. Dikelola oleh Jakarta *Smart city*, JAKI dirilis pada September 2019 dengan tujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform yang mudah diakses oleh warga. Aplikasi JAKI bukan hanya sekadar aplikasi informasi, melainkan sebuah ekosistem digital yang memungkinkan warga berpartisipasi dalam pembangunan kota. Dengan berbagai fitur seperti JakWarta, JakPantau, JakPangan, dan JakSiaga, warga dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan tepat. Fitur-fitur ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari warga, dari informasi cuaca hingga status bencana, dari update harga pangan hingga informasi kesehatan.

Selain itu, aplikasi JAKI juga merupakan wujud nyata dari implementasi konsep *Smart city* di Jakarta. Dengan mengintegrasikan berbagai sumber daya dan data yang dimiliki oleh pemerintah, JAKI mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien. Implementasi *Smart city* ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam mengatasi berbagai masalah perkotaan yang kompleks, seperti kemacetan, polusi udara, dan kebutuhan akan layanan publik yang lebih responsif.

Namun demikian, meskipun JAKI telah diterima dengan baik oleh sebagian besar pengguna, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Beberapa pengguna melaporkan bahwa antarmuka aplikasi kurang intuitif dan beberapa fitur tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem informasi JAKI dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi tantangan yang dihadapi dalam pengembangan dan implementasi aplikasi JAKI sebagai layanan publik berbasis teknologi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengaruh Teknologi Terhadap Aktivitas Sekitar

Teknologi informasi telah menjadi komponen penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Salah satu implementasi teknologi ini adalah aplikasi berbasis *Smart city* yang mempermudah akses informasi dan layanan bagi masyarakat. Kota pintar atau *Smart city* merupakan konsep yang diadaptasi oleh berbagai kota di dunia untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas hidup dan pelayanan publik

### Manfaat Aplikasi JAKI

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini), yang dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta *Smart city*, merupakan salah satu contoh implementasi *Smart city* di Indonesia. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan yang terintegrasi, mulai dari informasi transportasi, kesehatan, hingga laporan kondisi kota seperti banjir dan polusi udara. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk menyediakan layanan satu pintu (*One-stop Service*) bagi warga Jakarta, mempermudah akses informasi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam tata kelola kota.



## Peran Penting Aplikasi JAKI

Keberhasilan sebuah sistem informasi, termasuk aplikasi JAKI, dapat diukur melalui beberapa aspek seperti kualitas informasi, sistem, dan layanan. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003) sering digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi dengan indikator seperti kualitas informasi, kepuasan pengguna, serta dampak penggunaan aplikasi terhadap kinerja individu dan organisasi. Dalam konteks JAKI, penelitian menyoroti pentingnya evaluasi *usability* sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini.

## Efektivitas Aplikasi JAKI dalam Meningkatkan Partisipasi Pengguna

Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa partisipasi aktif pengguna dan kepuasan terhadap layanan publik digital berhubungan erat dengan kualitas informasi yang disediakan. Kualitas informasi yang baik mencakup akurasi, kelengkapan, dan keterbaruan informasi, yang menjadi faktor penting dalam menentukan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut (Nainggolan & Nurlela, 2024). Pengguna akan lebih cenderung memanfaatkan aplikasi yang mereka anggap dapat diandalkan dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Penerapan *Smart city* di Indonesia dan luar negeri, serta penelitian sebelumnya yang mengukur kepuasan pengguna aplikasi publik berbasis teknologi. Contoh: "Penelitian oleh Nainggolan dan Nurlela (2024) menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi publik secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini juga konsisten dengan temuan EFRI AL HAKIM dan ASMUNGI (2024) yang menyebutkan bahwa aplikasi yang berfokus pada interaksi pengguna dan kejelasan informasi memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi."

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis data numerik yang diperoleh dari survei terhadap pengguna aplikasi JAKI. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna melalui wawancara dan observasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai implementasi aplikasi JAKI dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Fokus penelitian adalah kualitas sistem informasi yang diterapkan dalam aplikasi tersebut. Lokasi Penelitian dilakukan di Provinsi DKI Jakarta, khususnya di area yang paling banyak menggunakan aplikasi JAKI. Wilayah ini dipilih karena merupakan pusat dari implementasi aplikasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi JAKI di wilayah DKI Jakarta.

Sampel akan diambil secara acak dari pengguna aktif aplikasi dengan teknik sampling acak sederhana (*simple random sampling*). Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 pengguna untuk kuantitatif dan 10 pengguna untuk kualitatif. Teknik pengumpulan data ialah, Data Kuantitatif: survei dengan kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert (1-5). Kuesioner ini akan mencakup aspek-aspek seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna. Data Kualitatif: wawancara mendalam dengan pengguna yang dipilih secara acak. Pertanyaan wawancara akan dirancang untuk memahami lebih dalam pengalaman



pengguna terkait aplikasi JAKI. Instrumen penelitiannya yaitu, kuesioner disusun berdasarkan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean untuk mengukur variabel seperti kualitas informasi, sistem, dan layanan. Pedoman wawancara disusun untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi, baik dari segi kemudahan, kepuasan, dan tantangan yang dihadapi. Jadwal Penelitian ini diperkirakan akan dilaksanakan dalam waktu 8 minggu, yang mencakup perencanaan, pengumpulan data, analisis, serta penyusunan laporan akhir. dengan metodologi ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas aplikasi JAKI dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

Analisis data yang akan digunakan, misalnya, teknik statistik apa yang akan diterapkan dalam analisis kuantitatif, atau pendekatan analisis tema apa yang akan digunakan untuk menganalisis data kualitatif dari wawancara. Selain itu, penjelasan lebih rinci mengenai proses seleksi responden juga dapat ditambahkan. Contoh: "Data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis regresi untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Selain itu, analisis tema akan digunakan dalam data kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema kunci dari wawancara yang mendalam mengenai pengalaman pengguna aplikasi JAKI."

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penggunaan aplikasi JAKI untuk mendukung dan menunjukkan beberapa temuan penting terkait efektivitas sistem informasi dalam memantau, merencanakan, dan meningkatkan aktivitas fisik pengguna.

### **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi yang disediakan melalui JAKI memainkan peran penting dalam tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan keakuratan dan kejelasan informasi yang disajikan. Indikator kualitas informasi seperti kelengkapan, relevansi, dan kemutakhiran informasi menunjukkan hasil yang positif. Namun, terdapat beberapa keluhan mengenai keterlambatan pembaruan informasi pada fitur-fitur tertentu, seperti *JakPangan* dan *JakRespons*, yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### **Peran Teknologi Informasi dalam Konsep *Smart city***

Aplikasi JAKI sebagai bagian dari konsep *Smart city* di Jakarta terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam pengelolaan dan distribusi informasi secara efisien. Penggunaan teknologi dalam pengelolaan data, monitoring, dan kontrol layanan kota berhasil diterapkan melalui aplikasi ini. Konsep *One-stop Service* yang diusung oleh JAKI dinilai mampu mengintegrasikan layanan pemerintah daerah ke dalam satu platform yang mudah diakses oleh masyarakat

### **Tantangan dalam Pengembangan dan Implementasi**

Beberapa tantangan yang ditemukan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi JAKI adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah Jakarta serta masalah teknis pada saat pembaruan aplikasi. Responden juga mengeluhkan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah yang menyebabkan sulitnya mengakses layanan dalam aplikasi secara



optimal. Selain itu, integrasi antara berbagai dinas dan badan usaha milik daerah (BUMD) melalui aplikasi ini belum sepenuhnya berjalan dengan lancar

### **Demografi Responden**

Survei yang dilakukan terhadap 100 responden pengguna aplikasi JAKI di DKI Jakarta menghasilkan informasi mengenai profil pengguna. Mayoritas pengguna adalah laki-laki (60%) dengan rentang usia 20-35 tahun (70%). Tingkat pendidikan responden umumnya S1 (55%), dan sebagian besar merupakan pekerja kantoran yang sering menggunakan aplikasi JAKI untuk mendapatkan informasi publik dan layanan pemerintahan.

### **Tingkat Kepuasan Pengguna**

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi JAKI cukup tinggi dengan rata-rata skor sebesar 4,2 dari 5 pada skala Likert. Variabel yang diukur meliputi kemudahan penggunaan, keandalan informasi, kejelasan antarmuka, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi. Secara khusus, fitur *JakWarta* dan *JakRespons* mendapatkan penilaian tertinggi karena dianggap paling membantu dan informatif.

### **Efektivitas Aplikasi JAKI**

Berdasarkan survei yang dilakukan, hasil menunjukkan bahwa aplikasi JAKI berhasil meningkatkan efektivitas layanan publik di Jakarta. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi ini mempermudah akses terhadap informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta. Indikator efektivitas seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kelengkapan fitur dinilai tinggi. Meskipun demikian, terdapat beberapa fitur yang kurang optimal, seperti fitur *JakSurvei* dan *JakWifi* yang dianggap belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna.

Penilaian terhadap kualitas sistem informasi JAKI berdasarkan Model Delone and McLean menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Pengguna merasa bahwa informasi yang disajikan oleh aplikasi JAKI sangat relevan, jelas, dan terkini, dengan nilai rata-rata 4,3 dari 5. Namun, masih ada keluhan terkait beberapa fitur yang kurang intuitif, terutama pada *JakPantau* yang memiliki skor 3,6 karena informasi yang kurang terperinci dan terkadang tidak sesuai dengan kondisi lapangan.

Teknik statistik apa yang akan diterapkan dalam analisis kuantitatif, atau pendekatan analisis tema apa yang akan digunakan untuk menganalisis data kualitatif dari wawancara. Selain itu, penjelasan lebih rinci mengenai proses seleksi responden juga dapat ditambahkan. Contoh: "Data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis regresi untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Selain itu, analisis tema akan digunakan dalam data kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema kunci dari wawancara yang mendalam mengenai pengalaman pengguna aplikasi JAKI."

### **Tantangan Teknis dan Operasional**

Hasil wawancara dengan beberapa pengguna menunjukkan adanya beberapa tantangan dalam penggunaan aplikasi JAKI, terutama terkait dengan kecepatan akses dan kegagalan sistem pada saat beban pengguna tinggi. Fitur *JakWifi* dan *JakSurvei* mengalami kendala dalam hal stabilitas koneksi dan ketersediaan jaringan yang mengakibatkan beberapa pengguna merasa frustrasi saat mencoba mengakses layanan.



Penerapan *Smart city* di Indonesia dan luar negeri, serta penelitian sebelumnya yang mengukur kepuasan pengguna aplikasi publik berbasis teknologi. Contoh: "Penelitian oleh Nainggolan dan Nurlela (2024) menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi publik secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini juga konsisten dengan temuan EFRI AL HAKIM dan ASMUNGI (2024) yang menyebutkan bahwa aplikasi yang berfokus pada interaksi pengguna dan kejelasan informasi memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi."

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kemudahan penggunaan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi JAKI. Kualitas informasi yang diberikan oleh JAKI dianggap relevan dan bermanfaat, sesuai dengan temuan Delone and McLean, di mana keberhasilan suatu sistem informasi sangat ditentukan oleh kualitas informasi yang dikirimkan kepada penggunanya. Namun, meskipun pengguna merasa puas dengan informasi yang diberikan, ada beberapa aspek aplikasi yang memerlukan peningkatan. Misalnya, fitur JakPantau dan JakWifi perlu diperbaiki, baik dari segi desain antarmuka maupun stabilitas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhlurrahman dan Aknuranda (2022), di mana mereka juga menemukan bahwa usability dari aplikasi JAKI memerlukan peningkatan, terutama pada fitur-fitur yang melibatkan pemantauan dan pengumpulan informasi real-time.

Selain itu, tantangan teknis dalam pengoperasian aplikasi, seperti kegagalan sistem saat beban penggunaan tinggi, menunjukkan bahwa aplikasi JAKI perlu optimasi lebih lanjut pada sisi *backend* untuk menangani permintaan yang meningkat. Pengembangan infrastruktur teknologi ini menjadi penting mengingat aplikasi JAKI bertujuan menjadi solusi layanan publik berbasis digital yang terintegrasi. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan bahwa meskipun aplikasi JAKI sudah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam beberapa fitur agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal. Aplikasi ini diharapkan terus berinovasi untuk mendukung konsep *Smart city* yang diusung oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Bagaimana aplikasi JAKI bisa meningkatkan kualitas hidup warga Jakarta, serta potensi tantangan yang mungkin muncul dalam pengembangan aplikasi ini ke depan. Contoh: "Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana aplikasi JAKI dapat digunakan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik. Dengan meninjau hasil dari perspektif pengguna, diharapkan pengelola aplikasi dapat terus memperbaiki fitur dan fungsionalitas agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat urban Jakarta yang dinamis."



## KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas sistem informasi pada aplikasi JAKI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Aplikasi JAKI secara keseluruhan telah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, dengan informasi yang disajikan dianggap jelas, terkini, dan relevan. Pengguna memberikan penilaian yang cukup positif terhadap berbagai fitur yang ada, terutama pada aspek JakWarta dan JakRespons yang berperan penting dalam menyajikan informasi publik secara efektif. Meskipun aplikasi ini mendapatkan respons yang baik dari pengguna, terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, khususnya terkait dengan antarmuka dan stabilitas beberapa fitur seperti JakPantau dan JakWifi. Beberapa pengguna merasa kurang puas dengan desain antarmuka yang kurang intuitif dan kegagalan teknis yang terjadi saat akses beban tinggi. Perbaikan pada fitur-fitur ini sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan mengoptimalkan fungsi aplikasi sebagai layanan publik berbasis digital.

Aplikasi JAKI bisa meningkatkan kualitas hidup warga Jakarta, serta potensi tantangan yang mungkin muncul dalam pengembangan aplikasi ini ke depan. Contoh: "Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana aplikasi JAKI dapat digunakan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik. Dengan meninjau hasil dari perspektif pengguna, diharapkan pengelola aplikasi dapat terus memperbaiki fitur dan fungsionalitas agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat urban Jakarta yang dinamis."

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi melalui aplikasi JAKI telah berkontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik di DKI Jakarta. Namun, untuk memastikan keberlanjutan keberhasilan aplikasi ini, perlu ada upaya berkelanjutan dalam meningkatkan desain, fungsionalitas, dan kapasitas teknis aplikasi agar dapat menghadapi tantangan teknis dan terus memenuhi harapan pengguna di masa mendatang.

Dengan demikian, aplikasi JAKI berpotensi besar menjadi platform utama dalam mendukung konsep *Smart city* di Jakarta, asalkan perbaikan yang diperlukan terus dilakukan untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan pengguna

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penulisan peneliti ini untuk di jadikan jurnal ilmiah.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ammas, M. A. M., Alfianshah, A. F., Tarigan, A. E., Gunawan, A., & Idham, M. F. A, 2023. Transformasi Pelayanan Publik Melalui (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 140-149. <https://ejurnal.politeknipratama.ac.id/index.php/jekombis/article/view/1539> (Diakses 29 September 2024)
- [2] EFRI AL HAKIM, H. A. D. Y., & ASMUNGI, A. (2024). *ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI JAKI*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/19990> (Diakses 29 September 2024)
- [3] Fadhlurrahman, M. R. R., & Aknuranda, I. (2022). Evaluasi Usability padaa Aplikasi JAKI menggunakan Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(8), 3857-3863. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11464>
- [4] Prasetya, I. P. S. D., Wijaya, K. A. S., Yudartha, I. P. D., & Savitri, R. (2024). Analisis persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1), 1-12. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/2941/1324>
- [5] Aprizal, A., Murodi, A., & Prasetyo, E. (2024). Implementasi Kebijakan *Smart city* Studi Kasus: Penggunaan Aplikasi Jaki Untuk Pelayanan Publik di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 232-244. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/6724/5644>
- [6] Harahap, I. H., & Kwek, S. (2024). Implementasi Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi JAKI. [https://repository.bakrie.ac.id/8922/1/Implementasi%20Peningkatan%20Efektivitas%20Pelayanan%20Publik%20Melalui%20Aplikasi%20JAKI\\_10.pdf](https://repository.bakrie.ac.id/8922/1/Implementasi%20Peningkatan%20Efektivitas%20Pelayanan%20Publik%20Melalui%20Aplikasi%20JAKI_10.pdf)
- [7] HIDAYATULLOH, M. R. (2022). *KUALITAS PELAYANAN JAK LAPOR DALAM APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional). <http://repository.unas.ac.id/5315/2/BAB%20I.pdf>
- [8] Pratamaningtyas, W., Zakaria, S., & Taryana, A. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan JAKI terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 9(2), 1360-1369. <https://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/1966/932>
- [9] Sidharta, I. R., & Kurniawati, L. (2024). *ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA (USER EXPERIENCE) APLIKASI JAKI MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (Doctoral dissertation, IPDN). [http://eprints.ipdn.ac.id/19895/1/Repository\\_Ilham%20Rajendra%20S.\\_31.0334.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/19895/1/Repository_Ilham%20Rajendra%20S._31.0334.pdf)
- [10] Evita, N., & Mukhaer, A. A. (2022). Evaluasi komunikasi dan literasi digital warga jakarta dalam implementasi society 5.0. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(2), 172-186. <https://jurnalrisetkomunikasi.org/index.php/jrk/article/view/541/117>
- [11] Nainggolan, L. L., & Nurlela, S. (2024). Anlisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaki Dengan Metode Webqual. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 1018-1024. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/jmp/article/view/13921/2645>



- [12] Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. *Paradigma*, 23(1).  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/view/10018/pdf>
- [13] Pratiwi, A. D. R. (2021). Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi COVID-19: Kasus Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 5(1), 233-238.  
<https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/643/pdf>
- [14] Naomi, S. M., Shobaruddin, M., Widodo, N., & AP, M. (2021). *Inovasi Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Dan Informasi Publik Terintegrasi Pemerintah Provinsi Dki Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).  
<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/189751/1/175030101111066%20-%20Sally%20Mitra%20Naomi.pdf>
- [15] Pratiwi, N. A. (2022). *Partisipasi Masyarakat Melalui Penerapan Aplikasi JAKI Pada Jakarta Smart city (Studi Kelurahan Jati Padang)* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).  
[http://eprints.ipdn.ac.id/11504/1/MUHAMMAD%20NAUFAL%20ILHAM\\_29\\_0503\\_EFEKTIVITAS%20APLIKASI%20LAPOR%20DALAM%20PELAYANAN%20PENGADUAN%20MASYARAKAT%20DI%20KOTA%20BENGKULU.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/11504/1/MUHAMMAD%20NAUFAL%20ILHAM_29_0503_EFEKTIVITAS%20APLIKASI%20LAPOR%20DALAM%20PELAYANAN%20PENGADUAN%20MASYARAKAT%20DI%20KOTA%20BENGKULU.pdf)