

Mewujudkan E-Demokrasi Lokal Melalui e-Partisipasi: Studi Kasus Pemanfaatan Fitur JakLapor Pada Aplikasi JAKI

Nurdin

Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
nurdin.fisip@upnvj.ac.id



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 4 No. 1 Maret 2026

Page: 98-109

Article History:

Received: 04-02-2026

Accepted: 12-02-2026

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pemanfaatan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI oleh warga yang berdampak pada Indeks Demokrasi Lokal Jakarta. Penelitian ini mengkaji penerapan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sebagai salah satu inisiatif e-Government yang bertujuan untuk memperkuat partisipasi elektronik warga Jakarta dalam mewujudkan demokrasi elektronik di tingkat lokal melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penelitian ini pun mengkaji keberhasilan pemanfaatan fitur JakLapor dalam aplikasi JAKI, yang didesain sebagai bentuk e-partisipasi bagi warga Jakarta untuk melaporkan berbagai permasalahan yang dihadapi, seperti permasalahan infrastruktur, layanan publik, dan lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan analisis data sekunder yang bersumber dari studi kepustakaan, berita online dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa fitur JakLapor telah menjadi kanal e-partisipasi populer dan efektif bagi warga Jakarta untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengawasan pembangunan untuk meningkatkan pelayanan publik yang berdampak terhadap peningkatan Indeks Demokrasi Jakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat tantangan, implementasi JAKI dan fitur JakLapor secara signifikan telah berkontribusi terhadap peningkatan layanan publik. Hal ini tentunya berdampak pada peningkatan transparansi, efisiensi, dan partisipasi publik dalam konteks penerapan demokrasi elektronik untuk mendorong tata kelola pemerintahan terbuka di lingkungan Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

Kata Kunci : Jakarta Kini (JAKI); JakLapor; Partisipasi; Demokrasi Elektronik; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dalam era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong digitalisasi dalam pelayanan publik oleh pemerintah daerah (Worku, 2019). Salah satu bentuk inisiasi pemerintah adalah dengan menginisiasi *e-government* sebagai salah satu strategi utama untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan terbuka yang lebih efisien, transparan, dan partisipatif. Mengadopsi sistem pemerintahan berbasis digital atau *e-government* adalah salah satu cara yang dapat ditempuh oleh pemerintah lokal untuk membuat kebijakannya lebih transparan dan dapat diakses oleh publik. Hal ini terjadi karena semua informasi kebijakan dan anggaran disimpan dalam suatu situs *web* atau aplikasi yang terbuka untuk umum. Sebagai alternatif dalam pengimplementasian *e-government*, penggunaan media sosial juga menjadi pilihan yang strategis (Milakovich, 2012). Inisiatif *e-government* oleh pemerintah dan pemerintah daerah dalam meningkatkan partisipasi elektronik (*e-participation*) bagi warga baik langsung atau tidak langsung akan berdampak pada perkembangan demokrasi elektronik (*e-democracy*) di suatu negara termasuk Indonesia (Spirakis et al., 2010). Secara teoritis untuk mewujudkan e-demokrasi dapat diukur dari partisipasi warga atau warga negara selaku pengguna media sosial berbasis internet dalam memanfaatkan kanal pengaduan yang disediakan oleh pemerintah dalam konteks perbaikan pelayanan publik (Millard et al., S., 2012). Sehingga e-partisipasi secara langsung telah mentransformasi tata kelola pemerintah yang berdampak pada perwujudan e-demokrasi dalam konteks revolusi digital pelayanan publik (Ali, 2023).

Fenomena tingginya jumlah pengguna media sosial, yang menurut data BPS dari hasil pendataan Survei Susenas 2024, terdapat 72,78 persen penduduk Indonesia telah mengakses internet di tahun 2024 dan 69,21 persen di tahun 2023 (BPS, 2024). Sementara itu terdapat 212 juta individu yang menggunakan internet di Indonesia pada awal tahun 2025, dengan tingkat penetrasi internet mencapai 74,6 persen (datareportal.com, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa warga Indonesia memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi informasi. Basis pengguna media sosial dengan memanfaatkan jaringan internet yang besar ini menegaskan kembali potensi media sosial sebagai alat komunikasi efektif untuk pemerintah dan pemerintah daerah. Dalam menghadapi tantangan yang dibawa oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, berbagai daerah di Indonesia, termasuk Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, telah mulai mengadopsi konsep yang dikenal sebagai "kota pintar" atau "*smart city*". Konsep ini di Jakarta diinisiasi pada 15 Desember 2014 di bawah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Konsep Jakarta *Smart City*, yang mencakup enam pilar utama: *smart people*, *smart living*, *smart mobility*, *smart economy*, *smart environment*, dan *smart governance*, dengan *smart governance* sebagai salah satu pilar kunci (Indrayana, 2017; Ramadhani, & Handoyo, 2022).

Jakarta, sebagai ibu kota Indonesia, terus berupaya memperkuat keterlibatan warga dalam pembuatan keputusan dan pengawasan layanan publik melalui inovasi digital. Salah satu inovasi kunci dalam kerangka Jakarta kota cerdas (Jakarta *Smart City*) ini adalah penyediaan akses partisipasi warga melalui aplikasi JAKI yang diperkenalkan untuk pertama kali pada 27 September 2019 (Kalihva, & Manar, 2023). Aplikasi ini bertujuan untuk memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah daerah DKI Jakarta. Melalui fitur JakLapor (Laporan Warga) di dalam aplikasi JAKI, warga diberikan akses partisipasi langsung secara elektronik untuk mengajukan

keluhan mengenai berbagai permasalahan kota Jakarta seperti infrastruktur, layanan publik, dan masalah lingkungan (Ramadhan, et al., 2025). Inisiasi ini merupakan refleksi dari upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menerapkan prinsip-prinsip demokrasi partisipatif, dimana warga dipandang sebagai pemangku kepentingan aktif dalam proses pembangunan dan perbaikan layanan publik (Pribadi et al., 2015).

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas dan mengkaji penerapan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. Dalam perspektif administrasi beberapa penelitian mengkaji terkait efektivitas fitur Jakarta Lapor (JakLapor) dalam mengadukan keluhan pelayanan publik terhadap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Beberapa penelitian ini secara umum mengkaji fitur JakLapor dengan pendekatan manajemen pelayanan publik (Attawana, 2022; Hidayatulloh, 2022; Ananda & Fauziah, 2024; Noerizkia & Herawati 2025; Hijriatin, 2025). Kajian pemanfaatan JakLapor sebagai bentuk dan sarana partisipasi warga telah ditulis oleh beberapa penulis dengan pendekatan tata kelola pemerintahan (Syaharani, 2022; Pratiwi, 2022; Azzahra, 2023; Wisesya, 2023; Suryadi, 2023; Bahri, 2023; Vandito et al., 2024; Ahmad, 2024). Adapun celah penelitian (*gap research*) yang akan diteliti oleh penulis masih belum dieksplorasinya dampak peningkatan partisipasi warga melalui kanal e-partisipasi JakLapor terhadap praktik demokrasi elektronik di Jakarta. Dengan mendasarkan pada beberapa penelitian terdahulu serta asumsi umum yang telah menjadi fenomena global di beberapa negara yang berhasil dalam menginisiasi *e-government* dan *e-partisipasi* dalam konteks mewujudkan demokrasi elektronik. Maka dengan ini penulis merumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana aplikasi JAKI (Jakarta Kini) melalui fitur JakLapor dapat dimanfaatkan oleh warga DKI Jakarta untuk mempercepat penanganan layanan publik yang transparan dan akuntabel dan berkontribusi terhadap peningkatan Indeks Demokrasi Jakarta selama kurun waktu 2021-2024. Sementara tujuan penelitian ini akan menggagas dan membahas terkait dampak partisipasi aktif warga/warga DKI Jakarta terhadap perkembangan demokrasi elektronik (*e-democracy*) yang masih belum dieksplorasi secara mendalam.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji fenomena perkembangan demokrasi elektronik dalam penggunaan fitur Jakarta Lapor oleh warga Jakarta dalam aplikasi Jakarta Kini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Metode dengan pendekatan ini bertujuan untuk menyelidiki fenomena sosial maupun persoalan yang berkaitan dengan perilaku manusia (Creswell, & Poth, 2016). Metode kualitatif biasanya digunakan untuk meneliti perilaku sosial, dinamika warga, sejarah, organisasi, hingga hubungan antar individu dalam lingkup tertentu (Corbin & Strauss, 2014). Secara spesifik penelitian ini menggunakan pendekatan fenomena untuk mengkaji perubahan sosial dan politik warga dalam konteks adaptasi terhadap perkembangan kemajuan teknologi (Marton, 2004). Fenomena yang diteliti adalah terkait dengan perubahan sosial dan politik warga Jakarta yang secara partisipatif mengadukan kinerja pelayanan publik kepada pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan penelusuran artikel-artikel jurnal yang relevan dalam mengkaji

suatu fenomena dan peristiwa (Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Selain itu penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data melalui dokumentasi. Metode dokumentasi ini meliputi bentuk tulisan, lisan, gambar, hingga peninggalan arkeologis. Sementara dokumen tertulis dapat berupa buku, surat, maupun naskah penting lainnya (Pierce, 2008). Data dan informasi terkait fenomena penggunaan fitur JakLapor dalam aplikasi JAKI kemudian dianalisa dengan beberapa tahapan yang meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) oleh penulis (Miles et al., 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Fitur JakLapor Sebagai Sarana Pengaduan Berbagai Permasalahan Warga DKI Jakarta

Partisipasi aktif warga (warga) baik yang tinggal di DKI Jakarta serta warga yang tinggal di sekitarnya memperlihatkan kecenderungan naik. Fenomena e-partisipasi warga dalam memanfaatkan kanal pengaduan untuk perbaikan layanan publik bervariasi mulai dari masalah infrastruktur (jalan rusak), lingkungan (banjir, sampah, parkir liar, pohon, dan lainnya), dan transportasi (arus lalu lintas dan macet) dan lainnya (smartcity.jakarta.go.id, 2025). Untuk menanggulangi permasalahan ini maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menginisiasi kanal partisipasi elektronik (*e-partisipaticon*) bagi warga yang beraktivitas dan tinggal di wilayah Jakarta. Setidaknya Pemerintah Provinsi telah menyediakan 7 kanal pengaduan pelayanan publik dalam bentuk e-partisipasi bagi warga Jakarta. Kanal JakLapor menempati urutan teratas yang paling banyak dimanfaatkan oleh warga DKI Jakarta dalam menyampaikan keluhan/aduan permasalahan pelayanan publik (untuk lebih jelas dapat dibaca tabel 1 di bawah).

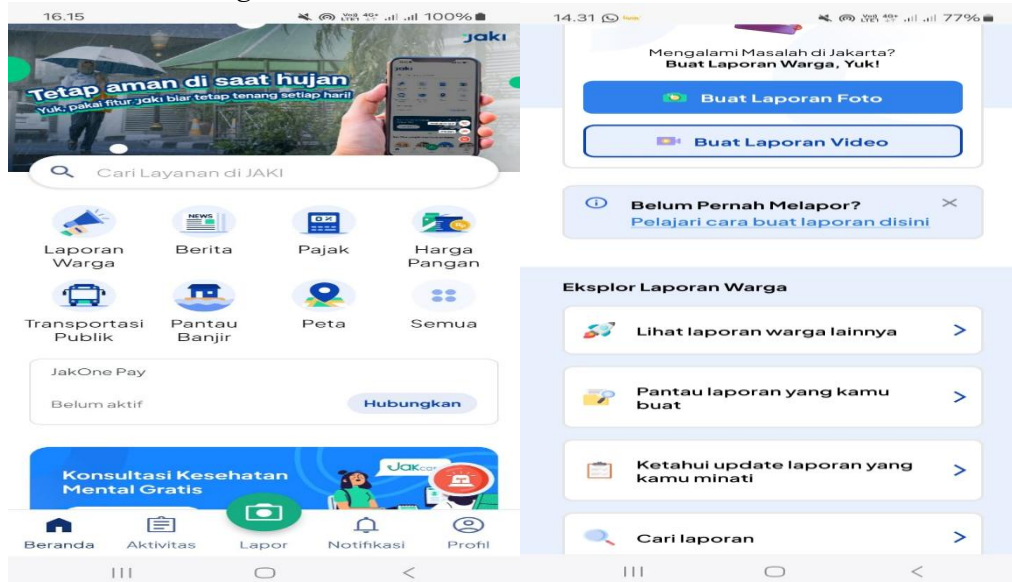
Tabel 1. Kanal Pengaduan Warga DKI Jakarta Dalam Sistem Cepat Respons Warga (CRM) 2025

No	Kanal	Jumlah Laporan	Jumlah Pelapor
1	JAKI (Jakarta Kini)	174.147	36.870
2	Twitter@dkijakarta	3.800	1.170
3	Whatsapp/SMS 0811272206	2.802	1.145
4	Email dki@jakarta.go.id	2.740	1.292
5	LAPOR 1708	833	340
6	Pendopo Balai Kota	649	394
7	Facebook	380	171
8	Grand Total	185.852	41.528

Sumber: Jakarta Smart City, 2025

JakLapor sebagai kanal pengaduan warga Jakarta telah menjadi inovasi penting dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi aktif warga dalam pengelolaan pelayanan publik di Jakarta. Melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI), warga dapat dengan mudah melaporkan berbagai permasalahan kota yang mereka hadapi mulai dari infrastruktur seperti jalan yang rusak, layanan publik yang tidak memadai, hingga keluhan terkait lingkungan hidup. Inovasi JakLapor ini tidak hanya memperkuat

hubungan antara pemerintah dan warga, tetapi juga mendorong keterlibatan warga dalam proses pembangunan dan perbaikan layanan publik berkelanjutan. Secara umum, warga Jakarta telah merespons positif terhadap keberadaan JakLapor. Kemudahan akses dan proses pelaporan yang cepat yang disediakan fitur ini menjadi faktor utama warga Jakarta berpartisipasi aktif dalam menyampaikan aduan layanan publik ini. Warga Jakarta merasa memiliki peran langsung untuk berkomunikasi dengan pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait permasalahan layanan publik yang mereka butuhkan (baca gambar 1 di bawah).



Gambar 1. Fitur JakLapor (Laporan Warga) Pada Aplikasi JAKI

JakLapor telah berhasil meningkatkan partisipasi warga dalam pengawasan layanan publik di bidang infrastruktur, lingkungan dan transportasi. Dengan adanya umpan balik (*feedback*) yang konstruktif dari warga, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat memprioritaskan dan menangani permasalahan pelayanan publik dengan lebih efektif. Meskipun penerimaan terhadap fitur JakLapor umumnya positif, namun demikian masih ada harapan dari warga terkait peningkatan responsivitas pemerintah daerah. Warga menginginkan laporan yang mereka ajukan dapat ditangani dan diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Beberapa warga juga menyampaikan keinginan agar fungsi JakLapor dapat terus diperkaya, misalnya dengan penambahan fitur interaksi langsung atau forum diskusi untuk menggaet partisipasi publik yang lebih luas dalam pembahasan masalah dan solusi (smartcity.jakarta.go.id, 2025).

Implementasi JakLapor Sebagai Perwujudan Partisipasi Demokrasi Elektronik

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menerbitkan satu *platform* layanan digital “Jakarta Kini (JAKI)” sebagai sarana bagi warga Jakarta untuk menyelesaikan masalah gangguan dan ketidaknyamanan pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi bagi warga Jakarta (smartcity.jakarta.go.id, 2023). Dalam aplikasi JAKI terdapat beberapa fitur yang dapat diakses oleh pengguna diantaranya JakWarta, JakPangan, JakSurvei, JakPenda, JakLapor, Pantau Banjir, JakWifi, JakRespons, dan Akun Digital Warga. Salah satu fitur menarik dari aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah JakLapor (Laporan Warga) yang dapat dimanfaatkan oleh warga DKI Jakarta untuk melaporkan berbagai permasalahan non darurat yang ingin segera diselesaikan oleh Pemerintah Provinsi

DKI Jakarta. Laporan-laporan tersebut biasanya berupa gambar, video dan penjelasan dari permasalahan yang terjadi. Setelahnya laporan warga tersebut diproses dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Melalui JakLapor warga dapat mengevaluasi hasil pelaporan mereka serta memberi masukan terhadap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Sukma, 2021).

Pemanfaatan JAKI melalui JakLapor menjadi sarana partisipasi demokrasi yang baik bagi warga Jakarta. Berdasarkan data yang dikutip dari *website* Cepat Respons Warga DKI Jakarta (CRM Jakarta) pada per Januari-Juni 2024 mencatatkan sebanyak 95.804 laporan yang masuk dari 23.530 pelapor dengan laporan yang diselesaikan sebanyak 14.823 laporan atau 98%. Bukti empiris ini menunjukkan bahwa aplikasi JAKI melalui JakLapor berhasil menjadi sarana bagi warga sebagai pengaduan kepada pemerintah dan menjadi salah satu dari bagian partisipasi demokrasi antara warga dan pemerintah (smartcity.jakarta.go.id, 2024). Aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor terbukti efektif menjadi sarana bagi partisipasi warga untuk berperan dalam membangun sirkulasi demokrasi yang baik (Vandito et al., 2024). Pengaduan kerusakan layanan publik melalui fitur JakLapor seperti, banjir, macet, fasilitas yang rusak dan sebagainya dapat langsung diselesaikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sehingga hal ini dapat mendorong peningkatan partisipasi elektronik warga Jakarta untuk terus berpartisipasi aktif dalam melaporkan berbagai permasalahan yang ada di sekitar lingkungan warga agar untuk mewujudkan e-demokrasi yang baik dalam tata kelola pemerintahan (Spirakis et al., 2010).

Dengan adanya *platform* Jakarta Kini (JAKI) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat menjadikan pelaporan warga sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam pengoperasian dan pemanfaatan data aduan warga untuk memperbaiki pelayanan publik bagi warga DKI Jakarta. Implementasi JAKI melalui fitur JakLapor menjadi langkah progresif dan inovatif oleh Pemerintah Daerah dalam memperkuat keterlibatan warga dalam pengawasan dan pelayanan publik di DKI Jakarta (Ahmad et al., 2024). Kanal e-partisipasi melalui JakLapor yang dilakukan dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif warga berdampak dalam mewujudkan demokrasi elektronik di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan masyarakat. Hal ini pun berdampak secara sosial dan politik seperti peningkatan efisiensi, dan pembuatan kebijakan berbasis bukti empiris lapangan. Aplikasi JAKI menjadi solusi digital bagi peningkatan partisipasi warga dalam pemenuhan hak-hak demokrasi warga DKI Jakarta. Selain itu fitur JakLapor berdampak positif dalam mendorong peningkatan kesadaran dan literasi digital pada warga DKI Jakarta tanpa membedakan status gender (Arnazaye et al., 2024).

Efektifitas JakLapor Sebagai Upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Dalam Mewujudkan Demokrasi Elektronik

Seiring perkembangan kemajuan teknologi informasi telah menumbuhkan kebutuhan warga Jakarta terhadap kualitas layanan publik. Hal ini menjadi salah faktor penggerak pemerintah daerah di era digital untuk memberikan fasilitas layanan publik yang dapat diakses setiap saat. Aplikasi JAKI merupakan aplikasi *platform* pelayanan publik yang telah diterapkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk membantu kemudahan aktivitas warga secara luas. Meskipun demikian dalam penerapannya warga Jakarta masih membutuhkan proses pengenalan yang panjang. Untuk memaksimalkan partisipasi warga DKI Jakarta maka kegiatan sosialisasi

mengenai penggunaan aplikasi JAKI perlu dilakukan secara sistematis. Untuk itu diperlukan informasi melalui sosialisasi di tingkat RT/RW tentang aplikasi JAKI melalui fitur-fiturnya, sehingga aplikasinya dapat berjalan lancar serta dapat *update* pada setiap kecamatan dan kelurahan. Warga Jakarta pun perlu disosialisasikan efektivitas pemanfaatan aplikasi JAKI dikarenakan aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang menarik dan bermanfaat. Fitur-fitur seperti JakWarta, JakLapor, JakRespons, JakWiFi, JakSiaga, JakPangan, JakAmbulance, dan masih banyak fitur-fitur lain yang dimanfaatkan secara maksimal oleh warga Jakarta (Giriwana & Krisna, 2023).

Aplikasi JAKI dengan fitur-fitur cerdasnya ditujukan agar dapat mengejawantahkan gagasan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan program Jakarta *smart city* yang menghadirkan 'kota cerdas' dengan berbasis teknologi informasi sebagai sarana pelaksanaan dan pengembangan program (Daffa & Nugraha, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi JAKI memudahkan warga Jakarta untuk dapat mengakses apa pun kebutuhan yang mereka butuhkan termasuk proses demokrasi dalam pengaduan dan aspirasi sosial dan politik kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kemudahan warga Jakarta dalam menyampaikan aspirasi dengan memanfaatkan fitur JakLapor turut mendorong lahirnya komunikasi sosial dan politik yang baik antara Pemerintah Provinsi dan warga Jakarta. Sehingga penyediaan kanal e-partisipasi ini mampu mempengaruhi pembuatan kebijakan dan regulasi publik. Kanal e-partisipasi dalam Aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor telah menjembatani antara kebutuhan warga atas layanan publik yang berkualitas dan kewajiban negara dalam menyediakan layanan publik yang dapat diakses seluruh warga Jakarta (Sulaiman & Rizkika, 2024).

Perwujudan demokrasi elektronik melalui penyediaan aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor telah memungkinkan warga Jakarta menyampaikan kritik tentang kebijakan dan regulasi sedangkan pemerintah mempunyai keharusan dalam bentuk jawaban maupun tanggapan mengenai hal serupa melalui fitur *JakRespons*. Untuk mewujudkan prinsip demokrasi dan partisipasi tersebut, maka diperlukan pendidikan atau sosialisasi digital, dalam hal ini aplikasi JAKI di kalangan warga luas agar mampu menciptakan dan mempertahankan ruang publik tetap sebagai kebebasan dan kesetaraan dalam penyampaian dan penyelesaian permasalahan-permasalahan publik secara argumentatif tanpa adanya ujaran kebencian dan pembohongan publik untuk tujuan menguntungkan ataupun menjatuhkan salah satu pihak (Ramadhan et al., 2025).

Analisis Dampak Implementasi JakLapor Terhadap Indeks Demokrasi Jakarta

Pemanfaatan aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor oleh warga Jakarta menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Kecenderungan ini ditandai dengan semakin meningkatnya penggunaan fitur tersebut dan menjadi kanal e-partisipasi terpopuler di tahun 2022. Peningkatan pemanfaatan aplikasi JAKI oleh warga Jakarta sekitar 20 ribu lebih banyak dibandingkan tahun sebelumnya pada tahun 2022 (Azzahra, 2023) dan pada tahun 2025 peningkatannya telah mencapai 36.870 pelapor (baca kembali tabel 1 di atas). Sejalan dengan hal tersebut Unit Pelaksana Jakarta *Smart City* menjadikan progres yang ada sebagai bahan acuan untuk terus menerapkan aplikasi tersebut dalam menyerap aspirasi dan aduan kebutuhan warga Jakarta. Fitur JakLapor melalui alur koordinasi yang sangat terperinci dan jelas

dengan simbol-simbol yang digunakan untuk memberikan informasi kepada pengguna, cukup mudah dipahami dan diaplikasikan sehingga warga Jakarta tidak mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Sebagai contoh, layar belakang layar status merah menandakan laporan dalam keadaan menunggu diproses, latar belakang ungu status menandakan koordinasi sedang berlangsung. Selain itu ada tambahan koordinasi SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang dapat dihubungi seperti Dinas Perhubungan, Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup, Satuan Polisi Pamong Praja dan dinas lainnya. Selanjutnya latar belakang kuning berarti status laporan yang sedang ditindaklanjuti oleh dinas/badan terkait. Sedangkan latar belakang layar hijau menandakan status laporan sudah sepenuhnya ditangan oleh pihak-pihak yang berwenang. Sementara latar belakang warna biru, berarti status laporan sudah ditindaklanjuti dan dieksekusi oleh petugas yang ada di lapangan. Proses selanjutnya pelapor dipersilahkan untuk memberikan respons dan tanggapannya berupa komentar mengenai laporannya dan bagaimana penanganan yang sudah diberikan oleh petugas (lihat alur dan fiturnya pada gambar 1 di atas).

Peningkatan e-partisipasi warga Jakarta dalam pemanfaatan fitur JakLapor secara tidak langsung berdampak pada dinamika Indeks Demokrasi Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Indeks Demokrasi Indonesia (IDI) merupakan nilai atau angka yang menjadi tolok ukur dari indikator komposisi yang menunjukkan tingkat perkembangan demokrasi di Indonesia. Tingkat capaian ini diukur berdasarkan perkembangan tiga aspek, yaitu kebebasan politik (*civil liberty*), hak-hak politik (*political right*) dan lembaga-lembaga demokrasi (*institutions of democracy*). IDI Provinsi DKI Jakarta 2016 mencapai 70,85 persen dalam skala 0 sampai 100, dan tergolong dalam kategori sedang. Angka IDI ini mencakup tiga aspek, yaitu kebebasan sipil 81,11 persen hak-hak politik 67,54 persen dan lembaga demokrasi 63,19 persen. Selanjutnya nilai IDI DKI Jakarta terus meningkat di setiap tahun. Pada tahun 2017 terjadi peningkatan sebesar 84,73 persen dan meningkat menjadi 85,08 persen pada tahun 2018. Selanjutnya sebesar 88,29 persen pada tahun 2019 dan meningkat menjadi 89,21 persen pada tahun 2020 yang mencakup kebebasan sipil 90,86 persen, hak-hak politik 84,95 persen dan lembaga demokrasi 93,27 persen (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2016-2020).

Sementara untuk periode tahun 2021-2022, IDI Jakarta mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 82,08 persen walaupun indeks demokrasi masih menempati angka tertinggi baik di tingkat Provinsi maupun tingkat Nasional. Hal ini kemungkinan terjadi sebagai akibat COVID-19 yang berdampak pada semua aspek, yakni kebebasan sipil, hak-hak politik dan lembaga demokrasi. Pada tahun 2022 nilai IDI DKI Jakarta meningkat meskipun tidak signifikan menjadi 82,13 persen. Peningkatan indeks ini masih tidak mampu menempatkan provinsi DKI Jakarta di peringkat pertama sebelumnya (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2020-2022). Dinamika peningkatan IDI Jakarta dapat dibaca secara lengkap pada tabel 2 di bawah.

Tabel 2. Indeks Demokrasi Indonesia (IDI) DKI Jakarta

Tahun	Persentase IDI Jakarta (%)	Kategori
2016	70,85	Sedang
2017	84,73	Tinggi/Naik
2018	85,08	Tinggi/Naik
2019	88,29	Tinggi/Naik

Tahun	Persentase IDI Jakarta (%)	Kategori
2020	89,21	Tinggi/Naik
2021	82,08	Tinggi/Turun
2022	82,13	Tinggi/Naik
2023	84,57	Tinggi/Naik
2024	84,99	Tinggi/Naik

Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta, 2016-2024

Namun demikian IDI DKI Jakarta pada tahun 2020 dan 2021 tersebut mencapai angka tertinggi bila dibandingkan IDI provinsi lain dan melampaui IDI nasional Indonesia. Sehingga menempatkan Provinsi DKI Jakarta pada peringkat tertinggi di tingkat nasional. Sementara IDI DKI Jakarta pada tahun 2023 naik menjadi 84,57 persen dan naik kembali menjadi 84,99 persen pada tahun 2024. Pencapaian tersebut dapat dilampaui tidak lepas dari berbagai program pemerintah DKI Jakarta, termasuk diantaranya program JAKI melalui fitur JakLapor yang telah memberikan ruang kebebasan dan keterbukaan kepada warga luas, khususnya warga sipil dalam menyampaikan aspirasi-aspirasi pada setiap permasalahan pelayanan publik yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari warga DKI Jakarta (Vandito et al., 2024). Dengan demikian keberhasilan fitur JakLapor sebagai sarana e-partisipasi warga Jakarta memperkuat bukti dan asumsi bahwa seiring kemajuan teknologi informasi sejalan dengan perwujudan demokrasi elektronik dalam konteks tata kelola pemerintahan terbuka (Di Maria & Rizzo, 2005; Spirakis et al., 2010; Ali, 2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dengan berbagai fitur yang disediakan merupakan bentuk aplikasi digital yang diinisiasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mewujudkan program Jakarta *Smart City* (Jakarta Kota Cerdas) berbasis teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi JAKI telah memudahkan warga baik warga Jakarta dan warga di luar Jakarta untuk mengakses berbagai kebutuhan. Aplikasi JAKI diinisiasi oleh Pemerintah daerah bertujuan untuk memperkuat hubungan komunikasi politik antara warga Jakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui fitur JakLapor (Laporan Warga) sebagai kanal e-partisipasi. Warga Jakarta disediakan akses untuk mengajukan keluhan mengenai berbagai permasalahan layanan publik seperti infrastruktur, layanan publik, dan masalah lingkungan. Sementara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mendapatkan *feedback* (umpan balik) langsung dari keluhan warga Jakarta sebagai *input* politik dalam proses pembuatan kebijakan publik.

Perwujudan e-demokrasi ini merupakan refleksi dari upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menerapkan prinsip-prinsip demokrasi partisipatif, dimana warga dianggap sebagai pemangku kepentingan aktif dalam proses pembangunan, perbaikan infrastruktur, dan pemeliharaan lingkungan hidup. Aplikasi JAKI melalui fitur JakLapor (Laporan Warga) secara umum berhasil dalam meningkatkan partisipasi publik di Jakarta. Sehingga kebijakan penyediaan kanal e-partisipasi ini secara langsung berdampak pada pengembangan dan perwujudan e-demokrasi yang dapat diukur dari kenaikan IDI DKI Jakarta selama kurun waktu 2019-2024. Keberhasilan penyediaan kanal e-partisipasi di lingkungan Pemerintah DKI Jakarta dalam konteks tata kelola pemerintah telah membuka peran warga Jakarta dalam mempengaruhi

pembuatan kebijakan publik. Tentunya sisi positif dari perwujudan e-demokrasi di DKI Jakarta ini juga mulai berdampak dan diterapkan oleh pemerintah daerah di luar Jakarta yaitu kota-kota besar lain di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberi dukungan baik moril maupun materil terhadap pelaksanaan kegiatan ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada mahasiswa dan mahasiswi mata kuliah *E-Government* yaitu Yuzak Nur Fathoni, Adly Febrian, dan Arya Gading yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data empiris baik studi pustaka dan dokumentasi tertulis yang dibutuhkan dalam penyelesaian artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, N., Pohan, K. N. K., Alfira, S., & Paripurna, C. F. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pemerintahan Daerah: Studi Kasus Efektivitas Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI sebagai Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(2), 378-385.
- [2] Ali, Muhammad, E-governance and E-democracy: a Digital Revolution (November 4, 2023). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4623414> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4623414>
- [3] Ananda, N. A., & Fauziah, R. (2024). Efektivitas Jaklapor pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) sebagai Implementasi New Public Service. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 6(3), 360-366.
- [4] Arnazaye, F. K., Tesalonika, K., & Mahendra, W. (2024). Membandingkan Intensi Keterlibatan Publik Antargender dan Antargenerasi Muda dalam Fitur JakLapor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 570-582.
- [5] Attawana, A. R. (2022). *Efektivitas Layanan Jakarta Lapor (JakLapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- [6] Azzahra, R. A. (2023). Implementasi Layanan Pengaduan Warga Melalui Jakarta Lapor (JakLapor). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 397-412.
- [7] Bahri, S. (2023). *Partisipasi Warga Dalam Penerapan Layanan Jak-Respons Jakarta Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- [8] Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2020, November 20). Profil Demokrasi Provinsi DKI JAKARTA 2020.
- [9] Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2021, November 22). Profil Demokrasi Provinsi DKI JAKARTA 2021.
- [10] Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2022, November 22). Profil Demokrasi Provinsi DKI JAKARTA 2022.
- [11] Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2023, January 4). Profil Demokrasi Provinsi DKI JAKARTA 2023.
- [12] Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2024, January 4). Profil Demokrasi Provinsi DKI JAKARTA 2024.
- [13] Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage publications.

- [14] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- [15] Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- [16] Daffa, F. A., & Nugraha, S. B. (2021, September). Utilization of Jaki Application in Improving Public Services in DKI Jakarta. In *6th International Conference on Education & Social Sciences (ICESS 2021)* (pp. 108-112). Atlantis Press.
- [17] Di Maria, E., & Rizzo, L. S. (2005). E-democracy: The participation of citizens and new forms of the decision-making process. In *On line citizenship: Emerging technologies for European cities* (pp. 71-106). Boston, MA: Springer US.
- [18] Giriwana, Albyan, & Krisna, Dany Yudha. (2023). Analisis Persepsi Pengguna Penduduk Kelurahan Tomang Dalam Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Pada Kelurahan Tomang Jakarta Barat). *Jurnal Informatika Dan Komputasi: Media Bahasan, Analisa Dan Aplikasi*, 16(02), Hal 102–113. Retrieved from <https://journals.inaba.ac.id/index.php/jiki/article/view/149>
- [19] Hidayatulloh, M. R. (2022). *Kualitas Pelayanan Jaklapor Dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Di Badan Layanan Umum Daerah Unit Pengelola Jakarta Smart City Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- [20] Hijriatin Asari, A. N. I. S. A. (2025). *Implementasi Fitur Jaklapor Pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital Di Kecamatan Tanah Abang* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- [21] Indrayana, G. (2017). *Good Governance Dan Kebijakan Publik (Studi atas Penerapan Jakarta Smart City Melalui Aplikasi Qlue Tahun 2016)* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Syarif Hidayatullah).
- [22] Kalihva, N. A., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 447-465.
- [23] Marton, F. (2004). Phenomenography: A research approach to investigating different understandings of reality. In *Qualitative research in education* (pp. 141-161). Routledge.
- [24] Milakovich, M. E. (2012). *Digital governance: New technologies for improving public service and participation*. Routledge.
- [25] Miles, Matthew B. , Huberman, A. Michael , and Saldaña, Johnny (1994). *Qualitative data analysis: A Methods Sourcebook*. Arizona State University.
- [26] Millard, P., Millard, K., Adams, C., & McMillan, S. (2012, June). Transforming Government through e-Participation: challenges for e-Democracy. In *12th European Conference on e-Government*.
- [27] Noerizkia, A., & Herawati, A. R. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Fitur Jaklapor Berbasis Survei. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 716-728.
- [28] Pierce, R. (2008). *Research methods in politics*. SAGE Publications, Limited.
- [29] Pratiwi, N. A. (2022). *Partisipasi Warga Melalui Penerapan Aplikasi JAKI Pada Jakarta Smart City (Studi Kelurahan Jati Padang)* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).

- [30] Pribadi, U., Aji, J. S., Saharuddin, E., Sos, S., Ahdarrijal, Y., IP, S., ... & IP, S. (2024). *Smart Government Berbasis Partisipasi Publik*. Samudra Biru.
- [31] Putri Suryadi, A. I. S. Y. A. H. (2023). *Efektivitas Program Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Sebagai Layanan Pengaduan/Pelaporan Warga Dki Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- [32] Ramadhan, E., Saparudi, E., & Hakim, G. P. N. (2025). Digital Transformation of Public Services: Evaluation of the Jakarta Kini (JAKI) Application in Jakarta's Special Capital Region. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 7(2), 92-104.
- [33] Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2022). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. *Unnes Political Science Journal*, 6(2), 42-47.
- [34] Spirakis, G., Spiraki, C., & Nikolopoulos, K. (2010). The impact of electronic government on democracy: e-democracy through e-participation. *Electronic Government, an International Journal*, 7(1), 75-88.
- [35] Sulaiman, A. N., & Rizkika, S. (2024). Tinjauan Good Governance atas Aplikasi JakLapor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 231-242.
- [36] Syaharani, A. D. (2022). *Pengawasan Layanan Pengaduan Warga Melalui Layanan Jaklapor Di Provinsi DKI Jakarta* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- [37] Vandito, R. L., Paramesti, A., Aminudin, M. A. V., & Wulandari, L. (2024). Manifestasi Konsep Demokrasi Digital Dalam Tata Kelola Pemerintahan di Jakarta: Studi Kasus Pemanfaatan Platform "Jakarta Kini (JAKI)" Sebagai Sarana Aspirasi Warga.
- [38] Wisesya, T. P. (2023). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Warga Di Dki Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- [39] Worku, K. (2019). Behind the Miles of Digitalizing Public Sectors via Information Communication Technology: Applications from Local Government Perspectives. *Berhan International Research Journal of Science and Humanities*, 3(1), 36-49.