

Transformasi Pelayanan Publik Digital: Evaluasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Digital Transformation of Public Services: Evaluation of the Jakarta Kini (JAKI) Application in Jakarta's Special Capital Region

Eko Ramadhan¹, Erdy Saparudi¹, Galang Persada Nurani Hakim²

¹Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta,

²Mercu Buana University

Submitted: 12-10-2025

Accepted: 25-11-2025

Published: 15-12-2025

Abstrak: Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) adalah inovasi layanan digital yang digagas oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui program Jakarta Smart City sebagai bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat terhadap efektivitas implementasi JAKI dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik di Jakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis dokumen sekunder yang bersumber dari laporan resmi, publikasi ilmiah, dan data kinerja aplikasi. Penelitian ini menempatkan JAKI sebagai model penerapan *smart governance* tingkat daerah yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu *platform* digital terpadu. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang berfokus pada aspek teknologi atau kepuasan pengguna semata, studi ini menyoroti keterkaitan antara inovasi digital pemerintah dan partisipasi warga dalam ekosistem pelayanan publik berbasis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JAKI berkontribusi besar dalam mempercepat pelaporan masyarakat, memperluas akses layanan publik, serta memperkuat partisipasi warga dalam penyelenggaraan pemerintahan digital. Fitur-fitur awal seperti JakLapor, JakRespons, JakPantau, dan JakWarta menjadi fondasi penting komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu, pengembangan fitur baru seperti Layanan Antrean Fasilitas Kesehatan, Integrasi JKN *Mobile*, Notifikasi Peringatan Dini, dan JakCare memperkuat fungsi aplikasi sebagai pusat layanan publik terpadu. Namun, penerapan JAKI belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada literasi digital yang rendah, keterbatasan infrastruktur, dan isu perlindungan data.

Kata kunci: JAKI, Jakarta Smart City, pelayanan publik, literasi digital, transformasi digital.

Abstract: Jakarta Kini (JAKI) is a digital service innovation initiated by the Provincial Government of Jakarta through the Jakarta Smart City program as an effort to apply information and communication technology in public administration. This study aims to analyze public perceptions of the effectiveness of JAKI in improving the quality and accessibility of public services in Jakarta. The research employs a descriptive qualitative approach with secondary document analysis derived from official reports, academic publications, and application performance data. JAKI is positioned as a regional model of smart governance that integrates multiple public services into a single digital platform. Unlike previous studies that mainly focused on technological aspects or user satisfaction, this study highlights the interconnection between government digital innovation and citizen participation within a data-driven public service ecosystem. The findings indicate that JAKI plays a substantial role in accelerating citizen reporting, expanding service accessibility, and strengthening participatory governance in digital administration. Early features such as JakLapor, JakRespons, JakPantau, and JakWarta serve as key foundations for two-way communication between the government and citizens. Meanwhile, new developments such as the Health Facility Queue Service, JKN Mobile Integration, Early Warning Notifications, and JakCare further enhance the platform's role as an integrated digital service hub. Nevertheless, JAKI's implementation remains suboptimal due to challenges related to uneven digital literacy, limited technological infrastructure, and data protection issues.

Keywords: JAKI, Jakarta Smart City, public services, digital literacy, digital transformation.

Author(s). (2025). Monas: Jurnal Inovasi Aparatur, 7(2), page 92-104

<https://doi.org/10.54849/monas.v7i2.289>

© The Author(s)



Published by Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta

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

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Indrajit, 2006), menjadikan transformasi digital sebagai bagian tak terpisahkan dari agenda reformasi birokrasi modern (Indrayani, 2023; Prayoga & Akta, 2024). Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta merespons dinamika tersebut melalui peluncuran aplikasi JAKI pada tahun 2019 sebagai bagian dari realisasi Jakarta Smart City (JSC) (Barunea dkk., 2023). Aplikasi ini dikembangkan oleh Unit Pengelola JSC dan dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta yang berfungsi sebagai *city super app* yang mengintegrasikan berbagai fitur pelayanan publik dalam satu *platform*. Sebuah inovasi teknologi informasi dalam layanan publik yang diciptakan mudah diakses masyarakat dan untuk perbaikan sistem pelayanan publik yang berkelanjutan. Selain dapat diakses melalui *smartphone*, aplikasi JAKI juga dapat diakses secara *online* pada laman *website* <https://jaki.jakarta.go.id/id/help/>.

Peluncuran JAKI merupakan respons terhadap tantangan kota megapolitan yang menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan warganya (Arifin dkk., 2024). Berlandaskan konsep *smart governance* (Reza Ridwansyah & Rahmanul Hakim, 2024), JAKI menggabungkan berbagai layanan pemerintah dengan kanal partisipasi warga, yang berdampak pada meningkatnya transparansi dan kecepatan respons birokrasi (Salsabillah dkk., 2024). Fungsi dari aplikasi JAKI adalah sebagai pusat informasi bagi masyarakat DKI Jakarta. Masyarakat dapat dengan leluasa mengakses secara aktual informasi mengenai pelayanan publik dari sumber yang terpercaya dan terpusat dalam waktu yang relatif singkat. Pelayanan publik yang tersedia pada aplikasi JAKI meliputi berbagai hal, yaitu : JakLapor, JakPantau, JakSiaga, JakWifi dan layanan lainnya.

Sedangkan menurut (Subiyanto dkk., 2024) mengevaluasi dampak aplikasi JAKI terhadap aksesibilitas layanan publik. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi dan kenyamanan warga dalam mengakses layanan. Namun, studi ini juga menyoroti hambatan seperti sistem *login* yang tidak stabil dan rendahnya literasi digital pada

kelompok tertentu. Artikel ini menyajikan analisis komprehensif dan data empiris dari observasi pengguna, menjadikannya salah satu rujukan utama dalam studi implementasi *e-Government* di Jakarta (Salsabillah dkk., 2024). Dalam praktiknya, penerapan JAKI tidak lepas dari berbagai tantangan teknis dan sosial, termasuk kesenjangan literasi digital antarwarga, keterbatasan konektivitas internet, serta isu kepercayaan terhadap keamanan data pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi secara kritis bagaimana aplikasi JAKI berdampak terhadap aksesibilitas, efektivitas, dan kualitas layanan publik (Hayat, 2017) di Jakarta.

Keberhasilan layanan publik digital seperti JAKI sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan masyarakat. Dalam penelitian (Naomi, 2021) mencatat bahwa faktor-faktor seperti kualitas Sumber Daya Manusia, integrasi sistem antar instansi, dan kesiapan infrastruktur menjadi penentu efektivitas layanan digital di DKI Jakarta. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan sistem informasi yang stabil, transformasi digital hanya akan berjalan setengah hati.

Menurut (Yuniar dkk., 2025) keberhasilan penerapan *smart city* tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh keterlibatan aktif warga serta komitmen pemerintah dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas publik. Partisipasi adalah proses keikutsertaan warga negara dalam kegiatan menyampaikan ide, pendapat, perasaan, keinginan, dan kritik mereka kepada pemerintah secara sadar. Partisipasi publik adalah konsep yang menggambarkan kegiatan melibatkan kepentingan, kebutuhan, dan nilai-nilai masyarakat dalam keputusan dan tindakan publik (Andina dkk., 2024; Darsono, 2024). Literatur menunjukkan bahwa pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki hubungan dengan warga negara (Marlina & Ambaroh, 2024). Ini termasuk menyediakan informasi terbaru tentang acara dan proyek pemerintah, memberi tahu dan mengarahkan masyarakat selama bencana seperti banjir atau wabah, mengkomersialkan layanan publik, dan mengumpulkan umpan balik dari warga yang terlibat (Alenzi & Miskon, 2024; Floridi, 2018).

Dalam era digitalisasi pelayanan publik, aksesibilitas menjadi tantangan krusial yang perlu diatasi secara serius oleh

pemerintah (Indrawan dkk., 2022; Kosassy dkk., 2025). Meskipun digitalisasi telah mempercepat dan mempermudah proses layanan, realitanya tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan internet. Kelompok masyarakat tertentu—seperti lansia, warga dengan tingkat pendidikan rendah, atau mereka yang tinggal di wilayah dengan infrastruktur digital yang terbatas—masih kesulitan untuk mengakses dan menggunakan aplikasi pelayanan seperti JAKI. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tanpa pendekatan inklusif justru berpotensi menciptakan eksklusi sosial yang lebih dalam.

Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik tidak cukup hanya dengan menyediakan *platform* atau aplikasi. Pemerintah harus memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki kesempatan yang setara untuk memanfaatkan layanan digital (He & Ahmed, 2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik juga seharusnya menjadi sarana untuk memperluas partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan. Ketika masyarakat memiliki akses dan kemampuan menggunakan layanan digital secara aktif, mereka tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga dapat memberikan masukan, mengawasi, bahkan menilai kinerja pemerintah secara transparan. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat prinsip demokrasi, keadilan sosial, dan tanggung jawab publik yang lebih luas.

METODE PENELITIAN

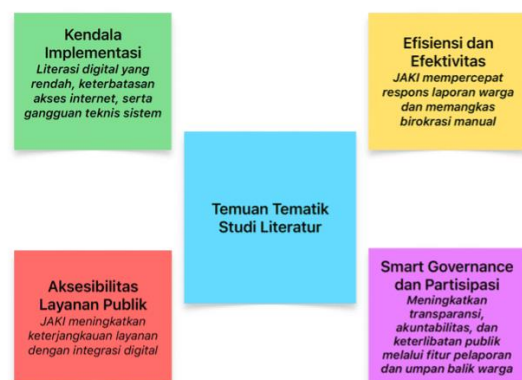
Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*) untuk menganalisis pengaruh penerapan aplikasi JAKI terhadap peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Data diperoleh dari publikasi akademik, laporan resmi pemerintah, serta sumber digital terkait kinerja JAKI. Analisis dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, identifikasi tema utama, dan interpretasi hasil berdasarkan konstruk efektivitas layanan publik yang mencakup aspek akses, partisipasi, dan kualitas layanan. Validitas diperkuat melalui triangulasi sumber dan interpretasi deskriptif terhadap data yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Studi Literatur

Hasil telaah literatur menunjukkan sejumlah tema utama yang secara konsisten muncul dalam berbagai kajian akademik terkait implementasi aplikasi JAKI. Dalam konteks aplikasi JAKI, hasil sintesis tematik meliputi:

1. **Aksesibilitas Layanan Publik:** Aplikasi JAKI berkontribusi dalam memperluas jangkauan layanan publik melalui sistem digital terpadu yang memusatkan berbagai layanan dalam satu *platform* (Subiyanto dkk., 2024).
2. **Efisiensi dan Efektivitas:** Pemanfaatan JAKI terbukti mempercepat laporan masyarakat serta mengurangi prosedur administratif yang sebelumnya memerlukan banyak tahapan manual (Yuniar dkk., 2025).
3. **Kendala Implementasi:** Hambatan utama yang ditemukan mencakup rendahnya kemampuan digital sebagian pengguna, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta kendala teknis yang kerap mengganggu kestabilan (Barunea dkk., 2023).
4. **Smart Governance dan Partisipasi:** Fitur pelaporan dan umpan balik warga dalam aplikasi JAKI memperkuat dimensi transparansi dan akuntabilitas, sekaligus mendorong keterlibatan publik yang lebih aktif dalam proses pemerintahan (Salsabillah dkk., 2024).



Gambar 1. Bagan temuan tematik studi literatur.

Hasil studi literatur juga merumuskan hubungan antar konsep penting seperti:

- JAKI sebagai alat *e-government* mengarah pada peningkatan efisiensi layanan.

- *Smart city + smart governance* membutuhkan keterlibatan publik melalui *platform* digital.
- Kualitas layanan publik digital dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, Sumber Daya Manusia (SDM), dan literasi pengguna.

Dalam studi (Prayoga & Akta, 2024) menyebutkan bahwa aksesibilitas dalam konteks pelayanan publik mencakup kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi, melakukan pelaporan, dan mengakses layanan pemerintah tanpa hambatan geografis, sosial, atau teknologi. Dalam kerangka *e-government*, aksesibilitas menjadi indikator penting untuk mewujudkan layanan publik yang inklusif, cepat, dan efisien. Studi (Kalihva dkk., 2021) menyebutkan bahwa aplikasi JAKI telah membuka akses layanan publik bagi masyarakat Jakarta secara digital, terutama melalui fitur-fitur seperti:

- Fitur **JakLapor** berfungsi sebagai sarana masyarakat untuk melaporkan permasalahan di lingkungan sekitar. Laporan yang disampaikan melalui fitur ini akan diteruskan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti, sehingga warga dapat turut mengawasi pelaksanaan pelayanan publik secara langsung.
- Fitur **JakRespons** menampilkan hasil tindak lanjut dari laporan yang dikirim melalui JakLapor, memungkinkan pengguna memantau respons instansi pemerintah secara *real time*.
- JakPangan** adalah fitur yang menyediakan informasi terkini mengenai harga kebutuhan pokok di berbagai pasar di DKI Jakarta.
- JakPantau** merupakan fitur yang menampilkan informasi kondisi lingkungan dan fasilitas publik secara real-time, seperti kualitas udara, cuaca, dan titik banjir di DKI Jakarta.
- JakWarta** merupakan salah satu fitur pada aplikasi JAKI untuk mendapatkan berita resmi dan terkini seputar Jakarta yang diinformasikan langsung dari SKPD/BUMD di Provinsi DKI Jakarta.
- Program **JakWifi** mendukung peningkatan konektivitas dan produktivitas masyarakat dengan menyediakan layanan internet publik gratis di berbagai titik wilayah Jakarta.
- Akun Digital Warga** fitur autentikasi berbasis NIK yang memudahkan warga mengakses layanan bantuan sosial seperti KJP, KJMU, dan lainnya.

Kemudian pada tahun 2025 ada penambahan fitur baru seperti:

- Layanan Antrean Fasilitas Kesehatan** merupakan jadwal antrean online di puskesmas atau rumah sakit milik Pemprov DKI.
- Integrasi JKN Mobile** menghubungkan akun JKN pengguna agar dapat mengakses layanan BPJS.
- Feedback & Rating Laporan Warga** warga bisa memberi penilaian terhadap tindak lanjut laporan yang sudah mereka buat.
- Panggilan Darurat 112** tombol darurat langsung terhubung ke layanan cepat tanggap darurat DKI Jakarta.
- Layanan Kapal Jenazah** layanan transportasi jenazah khusus wilayah Kepulauan Seribu dan sekitarnya.
- Rumah Singgah untuk Pendamping Pasien** menyediakan fasilitas tempat tinggal sementara bagi pendamping pasien di RS rujukan.
- Notifikasi Peringatan Dini** mengirim peringatan otomatis terkait cuaca ekstrem, banjir, atau keadaan darurat lainnya.
- Cek kesediaan Kamar Rumah Sakit** menampilkan informasi real time mengenai ruang rawat inap yang masih tersedia di RS.
- JakCare** layanan konsultasi kesehatan mental dan layanan medis cepat tanggap secara daring.
- Titik Kantong Parkir** menampilkan peta lokasi kantong parkir resmi di wilayah DKI Jakarta.
- Ambulans Gratis** layanan ambulans darurat yang dapat dipesan langsung melalui aplikasi.

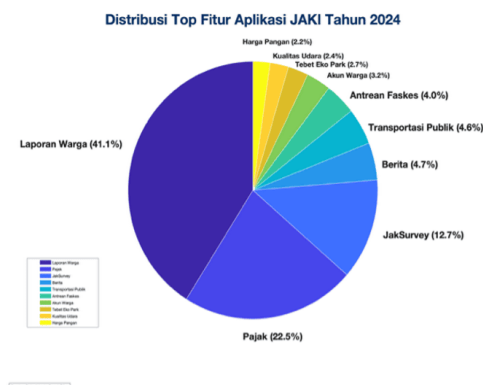
Menurut Gibson et al. dalam (Prayoga & Akta, 2024) efisiensi berarti pencapaian hasil maksimal dengan sumber daya minimal (biaya, tenaga, waktu), sedangkan efektivitas adalah sejauh mana suatu program atau layanan mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Dalam pelayanan publik digital, kedua konsep ini menjadi indikator utama untuk menilai kualitas inovasi layanan. Aplikasi JAKI secara nyata meningkatkan efisiensi dalam berbagai aspek layanan publik:

- Pengurangan waktu layanan: Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor

pemerintah untuk mengakses informasi, mengurus izin, atau membuat pengaduan (Subiyanto et al. 2024). Penyederhanaan proses birokrasi: Integrasi fitur dan sistem CRM memotong rantai birokrasi dan mempercepat penanganan keluhan masyarakat.

- Hemat biaya: Warga tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi atau jasa perantara untuk memperoleh layanan, karena semua terpusat dalam satu aplikasi.

Aplikasi JAKI juga memperlihatkan efektivitas tinggi dalam mendukung capaian layanan publik yang responsif dan terukur. Penyelesaian laporan masyarakat disebutkan data dari JSC menunjukkan lebih dari 99% laporan warga melalui JakLapor berhasil ditindaklanjuti (Subiyanto dkk., 2024). Fitur pelaporan dan notifikasi bencana (JakPantau, Notifikasi Peringatan Dini) terbukti meningkatkan kesadaran dan respons masyarakat terhadap kondisi darurat. Kinerja instansi pemerintah lebih terpantau karena publik bisa memberikan umpan balik langsung yang terdokumentasi dalam sistem.



Gambar 2. Top Fitur Aplikasi JAKI.

Gambar 2. menunjukkan fitur Laporan Warga sekitar 41,1% terbanyak pertama pada tahun 2024. Kemudian fitur Pajak sebesar 22,5% dan ketiga terbanyak adalah fitur JakSurvey sebanyak 12,7%.

Meskipun aplikasi JAKI dinilai berhasil sebagai inovasi pelayanan publik digital di Jakarta, berbagai literatur menyoroti bahwa implementasinya tidak lepas dari tantangan teknis dan operasional yang signifikan.

- a) Masalah Teknis pada Aplikasi.

Masalah teknis seperti kesalahan sistem, gangguan server, atau pengguna yang tiba-

tiba keluar dari aplikasi sering dikeluhkan masyarakat. Kondisi ini berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pengguna serta efektivitas penyampaian layanan digital (Subiyanto dkk., 2024).

Integrasi data belum optimal: Integrasi data antardinas melalui JAKI masih menghadapi kendala sinkronisasi, sehingga pembaruan informasi tidak selalu berlangsung secara cepat dan seragam. Hal ini menunjukkan belum maksimalnya interoperabilitas antar sistem internal pemerintah (Naomi, 2021)

Desain antarmuka pengguna (UI/UX) yang masih padat fitur dapat menyulitkan pengguna baru, terutama kelompok rentan yang belum terbiasa dengan aplikasi multi-layanan: Desain aplikasi yang padat fitur sering kali menyulitkan warga yang tidak terbiasa dengan aplikasi multi-layanan. Ini berdampak pada tingkat adopsi rendah di kelompok rentan seperti lansia atau warga kurang berpendidikan (Barunea dkk., 2023).

- b) Isu Keamanan Data dan Privasi.

Peretasan dan risiko kebocoran data pribadi :Terdapat laporan kekhawatiran terhadap kerentanan keamanan sistem, terutama setelah munculnya kasus pelanggaran data publik. Meskipun belum ada laporan besar, persepsi risiko ini menurunkan kepercayaan terhadap aplikasi (Yuniar dkk., 2025)

B. Ketergantungan pada Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meskipun DKI Jakarta telah memasang lebih dari 9.000 titik JakWIFI untuk mendukung konektivitas warga, realitas di lapangan menunjukkan bahwa hal tersebut belum cukup untuk menjangkausemua area secara merata (Tobing, 2022). Di beberapa permukiman padat dan wilayah pinggiran yang memiliki infrastruktur terbatas, sinyal JakWIFI sulit diterima, terutama di area dalam gang atau rumah bertingkat. Hal ini diperkuat oleh kondisi geografis dan padatnya populasi serta lokasinya yang jauh dari access point, sehingga akses ke layanan JAKI tetap terhambat.

Selain jangkauan, kualitas koneksi WiFi publik juga menjadi masalah serius. Laporan dari DPRD DKI Jakarta dan berbagai media

menunjukkan bahwa di banyak titik JakWIFI, kualitas sinyal sangat buruk—kadang hanya bisa diakses dalam radius 1–2 meter dari access point (Azzahra, 2021) Gangguan ini membuat aplikasi seperti JAKI sulit digunakan, terutama jika masyarakat perlu mengunggah dokumen atau mengakses peta serta fitur interaktif lainnya. Kecepatan internet yang rendah ini menghambat efektivitas aplikasi dalam situasi penting atau darurat (Subiyanto dkk., 2024)

C. Keterbatasan SDM Pemerintah dalam Menangani Aplikasi

Jumlah dan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan pemerintah daerah masih menjadi kendala utama dalam mengoperasikan dan mengelola aplikasi JAKI secara optimal. Aplikasi ini memang dirancang untuk mempermudah interaksi antara masyarakat dan pemerintah, khususnya melalui fitur-fitur pelaporan dan pengaduan seperti JakLapor. Namun, laporan dari (Naomi, 2021) menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan kapasitas di kalangan aparatur pemerintah, baik dalam hal kompetensi teknis maupun kedisiplinan dalam merespons laporan warga secara cepat dan profesional. Ketika laporan yang masuk tidak ditindaklanjuti dengan segera, masyarakat cenderung kehilangan kepercayaan terhadap sistem dan kembali memilih jalur konvensional atau tidak melaporkan sama sekali. Keterbatasan ini bukan hanya soal jumlah personel, tetapi juga berkaitan dengan kualitas pemahaman terhadap sistem digital (Qadriyani & Rumakat, 2025), beban kerja yang belum terdistribusi merata, serta kurangnya pelatihan intensif bagi petugas pelayanan. Di sejumlah wilayah, hanya terdapat sedikit petugas yang bertanggung jawab memantau laporan warga dari aplikasi JAKI, sehingga respon terhadap laporan sering kali tertunda, yang menyebabkan keterlambatan penanganan, terutama jika laporan bersifat darurat atau berjumlah besar dalam waktu singkat.

D. Partisipasi Digital Masyarakat

Aplikasi JAKI merupakan salah satu contoh penerapan partisipasi digital yang efektif. JAKI menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan masyarakat Jakarta untuk terlibat langsung dalam proses pelayanan publik. Beberapa aspek keterlibatan masyarakat melalui JAKI antara lain:

- i. Pengaduan dan Pelaporan Layanan: Warga Jakarta bisa melaporkan masalah atau pengaduan mengenai layanan publik seperti kebersihan, infrastruktur, atau gangguan lainnya melalui aplikasi ini. Sistem ini memungkinkan pemerintah untuk merespon keluhan masyarakat secara cepat (Prasetia dkk., 2024)
- ii. Akses Informasi Pemerintah: JAKI memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi terkini terkait kebijakan, program, atau kegiatan pemerintah daerah, sehingga meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- iii. Fasilitas Pengajuan Izin dan Permohonan: Aplikasi ini terintegrasi dengan Jakevo yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan izin atau permohonan tertentu secara digital, seperti izin usaha atau izin pembangunan, yang memudahkan akses kepada layanan publik tanpa harus hadir secara fisik.

E. Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Sesudah Implementasi JAKI

Perbandingan pelayanan sebelum dan sesudah implementasi JAKI mencerminkan transformasi besar dalam cara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berinteraksi dengan warganya. Berikut adalah beberapa perbandingan utama yang menunjukkan perubahan signifikan dalam pelayanan publik:

1. Aksesibilitas Layanan

Sebelum JAKI: Banyak layanan publik di Jakarta mengharuskan warga untuk datang langsung ke kantor pemerintah atau melalui jalur komunikasi yang terbatas, seperti telepon atau surat. Proses ini memakan waktu, tenaga, dan biaya. Akses terhadap informasi dan layanan juga terbatas pada jam kerja. (Samuel dkk., 2022)

Sesudah JAKI: JAKI memungkinkan warga untuk mengakses berbagai layanan publik kapan saja dan di mana saja. Masyarakat bisa mengajukan permohonan izin, melapor masalah, atau mencari informasi tanpa harus pergi ke kantor pemerintah. Aplikasi ini mengintegrasikan lebih dari 60 layanan publik instansi Organisasi Perangkat Daerah (OPD), BUMD, dan Swasta dalam satu

aplikasi yang dikategorikan menjadi 13 layanan yaitu terdiri dari atas layanan kesehatan, transportasi, kependudukan, pendidikan, laporan, karier dan usaha, sosial dan ekonomi, lingkungan, olahraga, rekreasi, informasi publik, manajemen pemerintah dan layanan kemitraan (Prasetia dkk., 2024)

2. Proses Pengaduan dan Penyelesaian Masalah

Sebelum JAKI: Pengaduan atau keluhan masyarakat seringkali dilakukan melalui telepon, surat, atau kunjungan langsung ke dinas terkait. Proses pengaduan ini seringkali lambat, tidak terkoordinasi, dan sulit dipantau statusnya.

Sesudah JAKI: Dengan JAKI, pengaduan masyarakat dapat langsung diajukan melalui aplikasi, yang akan langsung terhubung dengan sistem respons pemerintah. Warga bisa melacak status pengaduannya secara real-time dan menerima feedback atau penyelesaian masalah secara lebih cepat dan transparan. Sistem ini mempercepat waktu penyelesaian keluhan. (Alim dkk., 2024) (Hidayat dkk., 2021)

3. Transparansi dan Akuntabilitas

Sebelum JAKI: Proses birokrasi di banyak layanan publik cenderung kurang transparan. Masyarakat sering kali tidak tahu bagaimana proses permohonan atau pengaduan mereka diproses.

Sesudah JAKI: JAKI meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi yang jelas tentang proses pengajuan layanan dan statusnya. Warga dapat melihat langkah-langkah yang sedang diambil untuk menyelesaikan masalah mereka dan dapat memberikan umpan balik langsung, yang mendorong akuntabilitas pemerintah.

4. Efisiensi Proses Administrasi

Sebelum JAKI: Proses administrasi untuk permohonan izin, pengajuan dokumen, atau perizinan seringkali panjang dan memerlukan banyak interaksi fisik, baik di loket maupun dengan berbagai instansi.

Sesudah JAKI: JAKI menyederhanakan banyak proses administratif melalui digitalisasi. Warga bisa mengajukan izin atau permohonan secara online, menghindari antrean panjang, dan mempersingkat waktu pemrosesan. Hal ini membuat pelayanan lebih cepat dan efisien.

5. Keterlibatan Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan

Sebelum JAKI: Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan atau konsultasi publik terbatas pada pertemuan tatap muka atau melalui media tradisional. Ini seringkali hanya mencakup sebagian kecil warga yang aktif atau terorganisir.

Sesudah JAKI: JAKI membuka ruang bagi lebih banyak warga untuk berpartisipasi dalam konsultasi publik, memberikan masukan terhadap rancangan kebijakan atau program pemerintah, dan memberikan suara secara digital. Hal ini memperluas keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan.

6. Penyebaran Informasi

Sebelum JAKI: Penyebaran informasi mengenai program pemerintah, kebijakan, atau peraturan baru cenderung terbatas pada saluran tradisional seperti baliho, surat kabar, atau pengumuman di tempat-tempat tertentu.

Sesudah JAKI: JAKI memungkinkan penyebaran informasi yang lebih cepat dan luas melalui aplikasi langsung ke ponsel warga. Pengguna bisa mendapatkan informasi terkait kebijakan, program pemerintah, atau berita penting dengan lebih mudah dan langsung.

7. Penggunaan Teknologi dan Inovasi

Sebelum JAKI: Teknologi informasi belum sepenuhnya dimanfaatkan dalam layanan publik, dan banyak proses yang masih dilakukan secara manual atau berbasis dokumen fisik.

Sesudah JAKI: Dengan penerapan JAKI, Jakarta bergerak lebih maju dalam penggunaan teknologi untuk mempermudah berbagai layanan publik. Teknologi aplikasi, integrasi data, dan analisis berbasis digital membuat pemerintah lebih adaptif terhadap kebutuhan warganya.

F. Tantangan Implementasi

Salah satu hambatan utama dalam penerapan aplikasi JAKI adalah masalah teknis yang sering dialami oleh pengguna. Keluhan seperti *error* sistem, *auto-logout*, dan kesulitan *login* menjadi masalah berulang yang mengganggu kelancaran akses layanan. Kondisi ini berdampak pada pengalaman pengguna yang

kurang optimal, terutama saat layanan dibutuhkan secara cepat, seperti dalam situasi darurat atau pengajuan izin mendesak. Jika masalah teknis tidak segera ditangani dengan sistem perbaikan dan pembaruan aplikasi yang berkelanjutan, maka dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi digital pemerintah, sekaligus memicu keengganan untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Di sisi lain, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi juga menjadi tantangan serius dalam implementasi JAKI. Insiden peretasan data yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir membuat masyarakat lebih waspada terhadap aplikasi yang mengakses informasi sensitif, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat rumah, hingga lokasi *real-time* pengguna. Studi oleh (Yuniar dkk., 2025) menunjukkan bahwa kurangnya kejelasan mengenai perlindungan data di platform digital pemerintah menjadi faktor penghambat partisipasi masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu menjamin transparansi kebijakan privasi, memperkuat keamanan siber, serta menyediakan kanal komunikasi yang dapat menjelaskan bagaimana data pengguna dikelola dan dilindungi. Meningkatkan rasa aman pengguna menjadi kunci agar aplikasi JAKI tidak hanya diunduh, tetapi juga digunakan secara aktif.

Menurut penelitian (Amirulkamar, 2024; Haerana & Riskasari, 2022) banyak warga yang tidak percaya diri menggunakan *smartphone* untuk mengakses layanan pemerintah karena takut salah input data, gagal dalam proses *login*, atau tidak memahami istilah-istilah teknis yang digunakan dalam aplikasi. Sebagian warga masih memilih layanan tatap muka karena merasa lebih mudah dan aman dibandingkan dengan sistem digital, meskipun prosesnya lebih lambat. Keengganan ini juga diperkuat oleh kurangnya sosialisasi dan pendampingan langsung di lapangan, sehingga terjadi kesenjangan antara teknologi yang tersedia dengan kemampuan masyarakat dalam mengaksesnya. Lebih lanjut, studi (Sutalhis & Novaria, 2024) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan digital masih dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan teknologi.

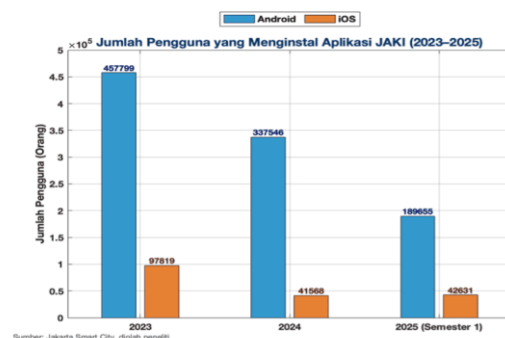
Rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok rentan seperti warga lanjut usia dan masyarakat berpenghasilan rendah. Berdasarkan kajian (Andina dkk., 2024;

Subiyanto dkk., 2024), kelompok ini masih kesulitan memahami cara penggunaan fitur-fitur JAKI, mulai dari pendaftaran akun hingga pengajuan layanan daring. Untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan pendekatan literasi digital yang berkelanjutan dan bersifat inklusif, seperti pelatihan di tingkat kelurahan, pendampingan digital oleh kader masyarakat, serta perancangan antarmuka aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna awam. Tanpa strategi tersebut, inovasi digital seperti JAKI akan sulit menjangkau semua lapisan masyarakat secara merata.

G. Persepsi Masyarakat terhadap Aplikasi Jaki

Sebagai aplikasi resmi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, JAKI memperoleh penilaian cukup baik di Google Playstore, dengan rating 3,9 dari skala 5, menunjukkan penerimaan publik yang relatif positif (Kalihva dkk., 2021). Lebih dari 12 ribu ulasan menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat keterlibatan pengguna yang tinggi.

Banyak pengguna memberikan apresiasi atas fitur-fitur yang terintegrasi seperti pelaporan keluhan, informasi lalu lintas, dan layanan pengajuan izin melalui satu pintu digital. Antarmuka yang ramah pengguna, kemudahan akses, serta kehadiran JAKI sebagai bagian dari ekosistem *smart city* menjadikannya instrumen penting dalam transformasi layanan publik digital di Jakarta. Meski demikian, sebagian pengguna masih memberikan penilaian rendah, terutama terkait stabilitas sistem dan kecepatan respons layanan (Prasetya dkk., 2024). Beberapa pengguna mengeluhkan fitur yang sering mengalami gangguan teknis, loading lambat, serta kurangnya kejelasan tindak lanjut dari laporan yang mereka kirim melalui aplikasi.



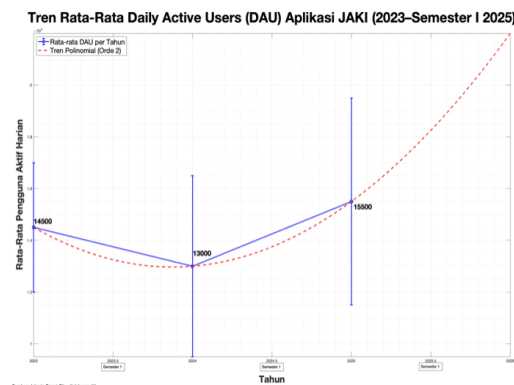
Gambar 3. Grafik pengguna yang menginstal aplikasi JAKI .

Gambar 3. menunjukkan menurunnya jumlah pengguna yang menginstal aplikasi JAKI periode tahun 2023, 2024, dan sampai 2025 semester 1.

Berdasarkan data yang diperoleh dari JSC, hasil analisis data penggunaan aplikasi JAKI selama periode 2023 hingga semester pertama tahun 2025, terlihat adanya dinamika yang cukup signifikan dalam tingkat aktivitas pengguna. Pada tahun 2023, aplikasi JAKI menunjukkan pola fluktuasi musiman yang relatif stabil dengan jumlah pengguna harian berkisar antara 9.000 hingga 35.000 pengguna per hari. Aktivitas ini mencerminkan antusiasme masyarakat terhadap layanan digital Pemprov DKI Jakarta, terutama dalam konteks pelaporan dan akses informasi publik. Namun, meskipun intensitas penggunaan cukup tinggi, karakteristik fluktuatif menandakan bahwa adopsi digital masih bergantung pada momen tertentu, seperti periode layanan administrasi publik atau kegiatan sosial kemasyarakatan.

Memasuki tahun 2024, tingkat aktivitas pengguna menunjukkan penurunan rata-rata dibandingkan tahun sebelumnya. Data mencatat bahwa jumlah *Daily Active Users* (DAU) berkisar antara 7.000 hingga 33.000 pengguna per hari, dengan rata-rata harian sekitar 12.000–14.000 pengguna (lihat Gambar 4). Meskipun demikian, pola fluktuasi tetap terlihat jelas, terutama saat terjadi momentum kebijakan publik atau isu perkotaan yang menjadi sorotan. Puncak aktivitas pengguna tercatat pada 10 Juni 2024 dengan 33.552 pengguna aktif, sedangkan titik terendah terjadi pada 10 April 2024 dengan 6.885 pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa aktivitas pengguna aplikasi JAKI memiliki korelasi kuat terhadap dinamika kebijakan daerah dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik digital.

Pada periode semester pertama tahun 2025, terjadi penurunan signifikan dalam total pengguna dibandingkan dua tahun sebelumnya. Berdasarkan data unduhan aplikasi, jumlah pengguna aktif terdistribusi sebanyak 232.286 pengguna, turun dari 379.114 pada tahun 2024 dan 555.618 pada tahun 2023. Hal ini menandakan adanya fase stagnasi atau bahkan penurunan dalam tingkat keterlibatan masyarakat terhadap aplikasi JAKI.



Gambar 4. Tren rata-rata DAU aplikasi JAKI

Berdasarkan hasil visualisasi dan pemodelan menggunakan regresi polinomial orde 2, terlihat bahwa pola rata-rata DAU aplikasi JAKI selama periode 2023 hingga Semester I 2025 tidak bersifat linear, melainkan menunjukkan bentuk kurva parabola terbuka ke atas. Artinya, tren aktivitas pengguna mengalami penurunan sementara di tahun 2024, namun kemudian meningkat kembali pada tahun 2025, yang mengindikasikan adanya pola fluktuatif musiman atau efek kebijakan tertentu yang berpengaruh terhadap tingkat keterlibatan pengguna. Data ini menunjukkan bahwa meskipun JAKI telah menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik digital, namun masih terdapat tantangan signifikan dalam implementasi teknis dan pengelolaan sistem *back-end*.

H. Pengakuan dan Inovasi

JAKI telah menerima penghargaan internasional seperti Gold Medal untuk kategori *Public Sector ASEAN ICT Awards* (AICTA) (Pattikawa, 2021) dan Runner Up dalam kategori *E-Government World Summit on Information Society* (WSIS) Prizes (T. Simorangkir, 2021) pada tahun 2021. JAKI sebagai sebuah proyek transformasi digital dianugerahi penghargaan *Best Future of Digital Innovation* dalam *IDC Future Enterprise Awards 2021* (Tobing, 2021) setelah terpilih di antara lebih dari 1000 nominasi berkualitas dari lintas negara di seluruh Asia/Pasifik seperti Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Hongkong, Tiongkok, Korea Selatan, India, Australia, dan Selandia Baru. JAKI juga menerima *Recognition of Excellent Awards* dari *OpenGov Asia* tahun 2023 (E. Simorangkir, 2023) Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk apresiasi terhadap upaya dan inovasi instansi

dalam mengoptimalkan teknologi digital untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Instansi penerima dinilai berhasil memanfaatkan transformasi digital guna memperbaiki kinerja, mendorong inovasi, memperkuat daya saing, serta memberikan layanan yang lebih efektif dan responsif kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi JAKI berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas dan kemudahan akses layanan publik di DKI Jakarta. Selain itu, pengembangan fitur-fitur baru pada tahun 2025 menunjukkan komitmen pemerintah dalam terus menyesuaikan layanan digital dengan kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, perkembangan positif tersebut masih diiringi oleh sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat masih menjadi faktor penghambat utama dalam pemerataan pemanfaatan aplikasi JAKI. Di sisi lain, aspek keamanan data dan privasi pengguna juga menjadi isu penting yang harus terus diperkuat agar kepercayaan publik terhadap platform digital pemerintah tetap terjaga. Selain itu, pengembangan fitur yang adaptif serta pemeliharaan teknis yang berkelanjutan diperlukan agar performa aplikasi tetap stabil dan mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna yang semakin kompleks.

Transformasi digital yang berkelanjutan dalam pelayanan publik hanya dapat terwujud melalui kolaborasi erat antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Sementara itu, masyarakat diharapkan semakin aktif memanfaatkan JAKI sebagai sarana komunikasi dan pelaporan layanan publik. Dengan sinergi yang kuat antara kedua pihak, digitalisasi pelayanan publik di Jakarta dapat berkembang menuju sistem yang lebih inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Saran

1. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta disarankan untuk memperkuat program literasi digital melalui pelatihan berkelanjutan, kampanye publik, serta kerja sama masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi JAKI secara efektif dan merata.
2. Penguatan Keamanan Data dan Infrastruktur TIK. Mengingat tingginya volume data pengguna yang dikelola JAKI, diperlukan peningkatan sistem keamanan siber, audit rutin, dan pembaruan teknologi untuk memastikan perlindungan terhadap data pribadi serta menjaga stabilitas aplikasi.
3. Pengembangan dan Pemeliharaan Fitur yang Adaptif. Pemerintah perlu menerapkan sistem evaluasi berbasis data (*data-driven evaluation*) agar pengembangan fitur JAKI sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Fitur seperti *JakLapor*, *JakRespons*, dan *JakSiaga* dapat terus disempurnakan dengan melibatkan masukan dari pengguna.
4. Kolaborasi Multi-Pihak. JSC disarankan memperkuat kerja sama dengan lembaga akademik, sektor swasta, dan komunitas masyarakat dalam pengembangan teknologi, riset pengguna, serta inovasi layanan digital agar JAKI semakin responsif dan berkelanjutan.
5. Optimalisasi Mekanisme Umpan Balik Publik. Pemerintah dapat mengembangkan sistem *feedback loop* otomatis di dalam aplikasi untuk menilai kualitas pelayanan, menampung aspirasi warga, dan menjadi dasar dengan lembaga pendidikan dan komunitas warga di tingkat lokal. Upaya ini penting agar semua lapisan
6. evaluasi kebijakan berbasis data *real-time*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alenzi, H. A., & Miskon, S. (2024). Government to Citizens Communication via Social Media Platforms: Literature Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(5). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v14-i5/21610>
- Alim, S., Akbar, H., Firmansyah, G., Fatonah, N. S., & Tjahjono, B. (2024). *Evaluation of E-Government Implementation in Managing Public Service Complaints Using E-GovQual and Importance Performance Analysis (Case Study: CRM-*

- Cepat Respon Masyarakat-of the Jakarta Provincial Government*). 17(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33050/ccit.v17i1.2922>
- Amirulkamar, S. (2024). *Dampak Literasi Digital terhadap Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Etika*. <https://doi.org/10.55314/tsg.v5i1.700>
- Andina, E. P. M., Husodo, J. A., Firdaus, S. U., Isharyanto, Riwanto, A., Firdausy, A. G., Madalina, M., Nagara, A. S., Achmad, & Wahyuni, S. (2024). Sosialisasi Literasi Digital Masyarakat Guna Optimalisasi E-Government di Kelurahan Hargobinangun, Sleman. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(4), 665–679. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.2542>
- Arifin, A. L., Solihin, D., & Murni, S. (2024). Civil Service as Public Servant. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 6(2), 87–98. <https://doi.org/10.54849/monas.v6i2.237>
- Azzahra, T. A. (2021, April). *Komisi A DPRD DKI Kritik JakWifi: Koneksi Lambat, Tak Tepat*. Komisi A DPRD DKI Kritik JakWifi: Koneksi Lambat, Tak Tepat Sasaran. <https://news.detik.com/berita/d-5552215/komisi-a-dprd-dki-kritik-jakwifi-koneksi-lambat-tak-tepat-sasaran>
- Barunea, P. P., Millenia, P. A., Nivda, D. R., & Wahyuni, O. S. (2023). *Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Jakarta Smart City (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.61183/js.c.v1i1.12>
- Darsono, T. P. P. (2024). *Implementasi Aplikasi Jakarta Evolution Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kelurahan Sumur Batu*. LAN.
- Floridi, L. (2018). Soft ethics, the governance of the digital and the General Data Protection Regulation. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 376(2133). <https://doi.org/10.1098/rsta.2018.0081>
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131–137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- He, E., & Ahmed, A. (2023). *Digitalization of Public Services For an Inclusive & Prosperous Future Governor of the Digital Government Authority*.
- Hidayat, A. R., Burhanuddin, A., Yani, A. A., & Hans, A. (2021). Can Citizen Reporting System Be Effectively Constructed? A Study of Smart City Implementation in Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 26(2), 112–130. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jkap.61114>
- Indrajit, Dr. Ir. R. E. M. Sc. , MBA. (2006). *ELECTRONIC GOVERNMENT: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Ed. III). YOGYAKARTA : ANDI.
- Indrawan, Yuliani, F., & Tua, H. (2022). *Implementasi Elektronik Government (E-Gov) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kecamatan Dumai Kota* (Vol. 4). <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9023>
- Indrayani, Dr. E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital*.
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Ghulam Manar, D. (2021). *Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta*.

- Kosassy, S. M., Yanuardi, A., Marzalismen, Marwandizal, & Yurismen. (2025). *Analisis Transformasi Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Di Era Vuca*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i1.40927>
- Marlina, L., & Ambaroh, N. D. (2024). Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 98–124. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4530>
- Naomi, S. M. (2021). *Novasi Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Dan Informasi Publik Terintegrasi Pemerintah Provinsi Dki Jakarta Skripsi*.
- Pattikawa, A. A. (2021, Desember). *Aplikasi Super JAKI Raih Medali Emas di Ajang ASEAN ICT Awards 2021*. <https://m.beritajakarta.id/read/94140/aplikasi-super-jaki-raih-medali-emas-di-ajang-asean-ict-awards-2021>
- Prasetia, I. P. S. D., Wijaya, K. A. S., Yudarta, 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://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.2941>
- Prayoga, A. T., & Akta, D. H. (2024). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36355/jppd.v6i2.158>
- Qadriyani, L., & Rumakat, M. (2025). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*. 4(2), 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>
- Reza Ridwansyah, M., & Rahmanul Hakim, T. (2024). *Efektivitas Penerapan E-Government Pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Smart City Di Dki Jakarta*. 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/janitra.v4i2.60312>
- Salsabillah, N. W., Zuhri, S., & Swastiawati, Y. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 163–173. <https://doi.org/10.31334/transparansi/v7i1.4236>
- Samuel, J., Widyaishwara, S., Diklat, B., Medan, K., & Republik, K. K. (2022). *Mengenal Kesadaran Literasi Digital*. <https://office.kemenkeu.go.id/home>.
- Simorangkir, E. (2023, Agustus). *JSC Meraih Penghargaan dari OpenGov Asia*. <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/jsc-meraih-penghargaan-dari-opengov-asia/>
- Simorangkir, T. (2021, Mei). *JAKI: Aplikasi Jakarta Raih Runner-Up WSIS Prizes 2021*. <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/jaki-aplikasi-jakarta-raih-runner-up-wsis-prizes-2021/>
- Subiyanto, R. F., Guffari, M. A., Saputra, A. A., & Nurdin, N. (2024). Mengkaji Dampak Implementasi Aplikasi JAKI Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kota Jakarta. *Indonesian Journal of Social Development*, 1(4), 14. <https://doi.org/10.47134/jsd.v1i4.2801>
- Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi Digital Dan Pelayanan Publik Yang Baik. *ACADEMIA : Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1). <https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2812>

- Tobing, A. G. L. (2021, Oktober). *Jakarta Smart City Raih IDC Awards 2021 Pada Kategori Best In Future Of Digital Innovation*.
<https://www.beritajakarta.id/read/92677/jakarta-smart-city-raih-penghargaan-2021-best-in-future-of-digital-innovation-dari-idc-indonesia>
- Tobing, A. G. L. (2022, Maret). *9.250 Titik JakWIFI Sudah Tersedia di Seluruh Jakarta*.
<https://www.beritajakarta.id/read/96320/9250-titik-jakwifi-sudah-tersedia-di-seluruh-jakarta>
- Yuniar, A., Ayu, S., Masita, D., Nurfadhilah, I., Adelia, R., Ghevira, W., Adzikriati, N. S., & Kurniawan, I. A. (2025). Penerapan Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Perspektif Smart Governance. Dalam *Jurnal Humaniora Revolusioner JHR* (Vol. 9, Nomor 1).