



Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi JAKI terhadap Kepuasan Pengguna

Muhammad Farhan^{1*}, David Rizar Nugroho², Enden Darjatul Ulya³, Mulyono⁴

¹⁻⁴Komunikasi Digital dan Media, IPB University, Indonesia

muhammadfarhanar06@gmail.com¹, davirizarnugroho@unpak.ac.id²,

endenulya@gmail.com³, mulyonomul@apps.ipb.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: muhammadfarhanar06@gmail.com

Abstract. *This study analyzes the effect of digital service quality in the Jakarta Kini (JAKI) application on user satisfaction in Jakarta. JAKI, a flagship smart city innovation developed by the Jakarta Provincial Government, functions as an integrated digital public service platform designed to streamline bureaucratic processes, enhance accessibility, and strengthen citizen participation. Using a quantitative approach, questionnaires were distributed to 100 active users who had used JAKI for at least three months. Simple linear regression indicates that digital service quality—comprising ease of use, system reliability, data security, and responsiveness significantly influences user satisfaction ($R^2 = 0.68$; $p < 0.05$). Users report feeling more assisted, satisfied, and comfortable when accessing public services, and responsive digital interactions further reinforce trust in government performance. These findings underscore the critical role of high-quality digital services in shaping positive user experiences, increasing platform adoption, and supporting Jakarta's broader smart city agenda. The study also provides practical implications for policymakers, including the need to improve inter-agency coordination, strengthen cybersecurity measures, accelerate response times for citizen reports, and optimize user interface design to ensure more efficient, transparent, and user-centered digital public services.*

Keywords: *Digital Service Quality; JAKI; Linear Regression; Smart City; User Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap kepuasan pengguna di Provinsi Jakarta. JAKI merupakan inovasi digital Pemerintah Provinsi Jakarta yang berfungsi sebagai platform pelayanan publik terpadu berbasis *smart city* melalui peningkatan fitur dan integrasi layanan digital, yang diharapkan dapat memperkuat efisiensi birokrasi serta meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna aktif JAKI yang telah menggunakan aplikasi minimal tiga bulan, dan data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital, termasuk kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan data, dan responsivitas, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $R^2 = 0,68$ dan $p < 0,05$. Pengguna merasa lebih terbantu, puas, dan nyaman dalam mengakses layanan publik melalui aplikasi, sementara interaksi digital yang responsif meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan kualitas layanan digital merupakan faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif, mendorong loyalitas, dan mendukung implementasi *smart city* di Jakarta. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan koordinasi antar-OPD, mempercepat tindak lanjut laporan, serta memperkuat keamanan dan antarmuka pengguna untuk layanan publik digital yang lebih efektif.

Kata kunci: JAKI; Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan Digital; Regresi Linier; *Smart City*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan komunikasi dan media digital telah mengubah cara masyarakat memperoleh informasi, berinteraksi, dan mengakses layanan publik. Menurut Van Dijk (2020) masyarakat digital modern ditandai oleh konektivitas tinggi dan pertukaran informasi yang cepat sehingga pemerintah perlu beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik. Di Jakarta sebagai kota metropolitan dengan penduduk lebih dari 10 juta jiwa dan kompleksitas masalah perkotaan seperti kemacetan, kesenjangan sosial, dan kemiskinan urban, penerapan teknologi digital menjadi langkah strategis dalam

mewujudkan tata kelola kota yang efisien dan reponsif (Meijer & Bolívar, 2021). Salah satu inovasi digital Pemerintah Provinsi Jakarta adalah aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang berperan sebagai platform terpadu layanan publik berbasis smart city. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pelaporan kebutuhan warga, akses layanan kesehatan, informasi transportasi dan data kota secara real time. JAKI tidak hanya menjadi penerima layanan tetapi masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan evaluasi layanan publik. Partisipasi ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Kettunen & Kallio, 2021).

Menurut teori kualitas layanan digital (*e-service quality*), kepuasan pengguna ditentukan oleh kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan respons, keamanan data, dan kenyamanan antarmuka (Ahn & Back, 2020). Penerapan dimensi-dimensi ini secara optimal diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap JAKI. Penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti aspek teknis *e-government* dan *smart city* dibandingkan pengalaman pengguna secara langsung, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut terkait kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan digital JAKI di Jakarta. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan digital aplikasi JAKI terhadap kepuasan pengguna di Provinsi Jakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik digital dan penguatan implementasi *smart city* yang berorientasi pada kepuasan warga dalam konteks perkembangan teknologi.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis penelitian berfokus pada konsep pelayanan digital, kepuasan pengguna, serta keterkaitannya dalam konteks penerapan aplikasi JAKI sebagai inovasi layanan publik berbasis *smart city*. Pelayanan digital dipahami sebagai bentuk transformasi layanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi. Digitalisasi layanan menjadi instrumen strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kebutuhan warga. Kualitas pelayanan digital diukur melalui dimensi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan respon, keamanan data, serta relevansi informasi yang diberikan pengguna.

Aplikasi JAKI dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jakarta dengan representasi konkret penerapan pelayanan publik digital terintegrasi. Aplikasi ini berfungsi sebagai *one-stop platform* yang menggabungkan berbagai layanan seperti pengaduan masyarakat, informasi transportasi, layanan kesehatan, dan administrasi kependudukan dalam satu sistem terpadu. Kehadiran JAKI sejalan dengan teori *Digital Government* yang menekankan integrasi data, efisiensi birokrasi, serta peningkatan interaksi antara pemerintah dan warga melalui teknologi.

Kualitas layanan digital pada JAKI menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan implementasi aplikasi dan persepsi pengguna terhadap keandalan sistem dan responsivitas layanan dengan langsung memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi subjektif terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital. Berdasarkan Expectation-Confirmation Theory (ECT), kepuasan muncul ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menegaskan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks JAKI, semakin mudah dan bermanfaat aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan penggunanya. Penelitian terdahulu juga menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan digital dan kepuasan pengguna. Model DeLone dan McLean (2022) menyatakan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan menjadi determinan utama kepuasan dalam sistem *e-government*. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan digital JAKI dapat diharapkan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pengguna serta efektivitas tata kelola digital di Jakarta.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi JAKI. Desain penelitian bersifat kausal dengan tujuan menjelaskan hubungan antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan digital (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y). Populasi penelitian meliputi seluruh pengguna aktif aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta, sampel diambil sebanyak 100 responden menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria pengguna yang berdomisili di Jakarta dan telah menggunakan aplikasi JAKI minimal tiga bulan.

Lokasi penelitian difokuskan di Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat yang dipilih karena mewakili karakteristik urban dan tingkat penggunaan JAKI yang relatif tinggi. Data penelitian diperoleh dari dua sumber yaitu data primer melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert (1-5) dan wawancara singkat, serta data sekunder dari dokumen resmi Pemerintah Provinsi Jakarta, laporan pengembangan aplikasi JAKI, dan publikasi ilmiah terkait *e-government*. Instrumen penelitian disusun berdasarkan teori kualitas pelayanan digital dengan indikator keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keamanan data, dan relevansi informasi.

Pengujian instrumen menunjukkan seluruh item pernyataan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, yang berarti konsistensi internal instrumen tergolong tinggi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana untuk mengukur pengaruh variabel X terhadap Y. Uji signifikansi dilakukan melalui uji t dan uji F, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai besarnya pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pengguna (Ghozali, 2018) dalam konteks penelitian kuantitatif terkini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat selama bulan Oktober hingga November 2025. Lokasi ini dipilih karena memiliki tingkat adopsi aplikasi JAKI yang tinggi dan mencerminkan karakteristik masyarakat urban yang aktif dalam memanfaatkan layanan publik digital. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring dan luring yang disebarkan kepada 100 pengguna aktif aplikasi JAKI serta wawancara singkat dengan beberapa aparat kelurahan dan pengguna aplikasi. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari laporan resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan publikasi ilmiah terkait implementasi *smart city* dan *e-government*.

Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan digital sebesar 4,12 pada skala Likert 1–5, yang termasuk kategori “baik”. Indikator dengan skor tertinggi adalah kemudahan penggunaan (4,28) dan keandalan sistem (4,21), sedangkan indikator terendah adalah kecepatan respons (3,87). Nilai rata-rata kepuasan pengguna sebesar 4,05, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan digital yang disediakan melalui JAKI. Tabel 1 berikut menggambarkan hasil analisis skor rata-rata per indikator:

Tabel 1. Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Digital dan Kepuasan Pengguna JAKI

Indikator	Skor Rata Rata	Kategori
Kemudahan penggunaan	4,28	Sangat Baik
Keandalan sistem	4,21	Sangat Baik
Kecepatan respon	3,87	Baik
Keamanan data	4,20	Sangat Baik
Relevansi informasi	4,10	Baik
Rata-rata keseluruhan (X)	4,12	Baik

Analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,58, yang berarti 58% variasi kepuasan pengguna (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan

digital (X). Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung (9,85) lebih besar daripada t tabel (1,98) dengan tingkat signifikansi 0,05, sehingga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pengguna JAKI.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan digital JAKI, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan publik yang diberikan Pemerintah Provinsi Jakarta. Temuan ini memperkuat teori *Digital Service Quality* (Parasuraman et al., 2005) yang menyatakan bahwa keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan sistem digital berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian juga sejalan dengan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003), yang menegaskan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan merupakan faktor utama pembentuk kepuasan pengguna dalam konteks layanan digital pemerintah (*e-government*).

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu oleh Herdini & Widiyarta (2020) tentang aplikasi LAPOR! dan Komalasari (2021) tentang aplikasi Qlue, hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian bahwa dimensi kemudahan penggunaan dan keandalan sistem merupakan indikator dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, temuan baru dari penelitian ini menyoroti bahwa kecepatan respons masih menjadi aspek yang perlu diperbaiki agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Implikasi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan digital. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi Pemerintah Provinsi Jakarta untuk meningkatkan kinerja teknis aplikasi JAKI, khususnya dalam hal respon cepat terhadap laporan warga dan stabilitas server. Optimalisasi aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta memperkuat kepercayaan publik terhadap tata kelola pemerintahan berbasis digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan digital aplikasi JAKI berada pada kategori baik terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan keandalan sistem, sementara kecepatan respons masih menjadi indikator dengan nilai terendah. Tingkat kepuasan pengguna juga berada pada kategori baik, yang menggambarkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap layanan digital yang diberikan melalui JAKI. . Analisis regresi linear sederhana

membuktikan bahwa kualitas pelayanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai R^2 sebesar 0,58 yang berarti bahwa 58% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas layanan digital. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital merupakan faktor krusial dalam memperkuat kepuasan masyarakat dan keberhasilan implementasi *smart city* di Jakarta melalui aplikasi JAKI.

Berdasarkan hasil tersebut, saran dapat diberikan agar Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meningkatkan kecepatan respons layanan dengan mengoptimalkan proses verifikasi laporan dan meningkatkan stabilitas server untuk meminimalkan gangguan teknis. Pengembang JAKI perlu melakukan pembaruan antarmuka secara berkala agar semakin mudah digunakan, serta memperkuat sistem keamanan data dan meningkatkan relevansi informasi ditampilkan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan sampel luas dan mempertimbangkan variabel tambahan seperti kepercayaan, kualitas informasi, atau pengalaman pengguna, sehingga dapat memberikan gambaran mendalam mengenai faktor-faktor memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital pemerintah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2025 sampai November 2025 ini adalah proposal penelitian dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi JAKI Terhadap Kepuasan Pengguna*".

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada para pembimbing Dr. David Rizar Nugroho, M.Si., Enden Darjatul Ulya, S.Pt., dan Mulyono, S.Pt., M.T.I. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jakarta, Dinas Sosial Kota Jakarta dan pihak-pihak lain yang telah membantu selama pengumpulan data hingga penelitian ini selesai. Ungkapan terima kasih juga dipanjkatkan kepada ayah, ibu, dan seluruh keluarga atas dukungan, doa, motivasi, dan kasih sayang yang tiada henti selama penulisan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The Sage handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage.
- Giles, D. C. (2002). Digital parasocial interaction. *Media Psychology*, 4(3), 279–305. https://doi.org/10.1207/S1532785XMEP0403_04
- Hidayatulloh, N. (2023). Peran aplikasi JAKI dalam kedekatan layanan publik. *Prosiding KONASPOL*, 277–287. <https://doi.org/10.32897/konaspol.2023.1.0.2376>
- Jakarta Smart City. (2024). *Fitur dan update terbaru aplikasi JAKI*. Jakarta Smart City.
- Kreijns, K., Xu, K., & Weidlich, J. (2021). Social presence in digital services. *Educational Psychology Review*, 34(2), 139–170. <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09619-1>
- Lestari, D., & Susanto, H. (2019). Kualitas layanan aplikasi dan loyalitas pengguna. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 45–60.
- Maktub, M. A. (2025). Acceptance and use of the JAKI application. *ScienceDirect*, 1–12.
- Nur'afifah, Oktavia, N., Farida, N., & Lestari, F. D. (2019). Digital service interaction. *InterAct*, 8(2), 66–77.
- OECD-OPSI. (2022). *Building a smart city 4.0 ecosystem platform: Jakarta's super app*. OECD Observatory of Public Sector Innovation.
- Pratama, A., & Wijaya, R. (2021). Social support dan citizen engagement. *Jurnal Komunikasi*, 9(3), 221–235. <https://doi.org/10.33633/ja.v4i2.4340>
- Rachmawati, E., & Setiani, M. (2020). Persepsi aplikasi digital dan kepuasan publik. *Jurnal Psikologi Sosial*, 15(2), 123–140.
- Rizky, F. (2023). Aplikasi digital dan kepuasan layanan publik. *Neraca*, 1(4), 389–398.
- Saifuddin, D. A., & Masykur, A. M. (2020). Analisis penggunaan JAKI untuk meningkatkan kualitas layanan publik. *Jurnal Empati*.
- Schramm, H., & Hartmann, T. (2008). Service interaction scales. *Journal of Communication*, 385–401. <https://doi.org/10.1515/COMM.2008.025>
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2025). Kualitas pelayanan digital dan kepuasan pengguna. *International Journal of Economics, Business and Management Research (IJEbMR)*, 6(09), 330–341.
- Sharma, V. (2024). Service quality in digital public services. *ScienceDirect*, 12–22.
- Sumirna, W. O. (2023). JAKI dan kepuasan layanan publik. *JIM Pendidikan*, 8(3), 1612–1626.
- Sysca, D. H. (2024). Penggunaan JAKI dan kepuasan warga. *Jurnal IMIK*, 498–511. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i1.517>