

**IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT*  
DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN  
INFORMASI PUBLIK DI DKI JAKARTA (STUDI  
KASUS PENYEDIAAN APLIKASI JAKARTA KINI)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam  
Bidang Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

**VANESA ROLANDZA**

41183522190022

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan  
Keterbukaan Informasi Publik di DKI Jakarta (Studi Kasus  
Penyediaan Aplikasi Jakarta Kini).

Penyusun : Vanesa Rolandza

NPM : 41183522190022

Bekasi, 19 Januari 2024

Menyetujui

Pembimbing



(Dila Novita, S. Sos., M.Si.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S. Sos., M.Si.)

# LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi  
Publik di DKI Jakarta (Studi Kasus Penyediaan Aplikasi Jakarta Kini).



Dipersiapkan dan disusun oleh:

Vanesa Rolandza

41183522190022

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 19 Januari 2024

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan

Di Bekasi

Pada tanggal: 19 Januari 2024

Dewan penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

Anggota : 1. Adi Susila, Drs., M.Si.

2. Abdul Muis, Drs., M.Si.

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanesa Rolandza  
NPM : 41183522190022  
Judul Skripsi : Implementasi Electronic Government dalam Mewujudkan  
Keterbukaan Informasi Publik di DKI Jakarta (Studi Kasus  
Penyediaan Aplikasi Jakarta Kini).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Semua kutipan yang saya rujuk pada skripsi ini telah saya sertakan sumber aslinya berdasarkan tata cara dan pedoman penulisan yang benar

Menyatakan,

Bekasi, 19 Januari 2024

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAL TEMPEL', and 'A12D8ALX014898359'. The signature is written in black ink over the stamp.

Vanesa Rolandza

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur kita panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya serta kesabaran dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **“Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di DKI Jakarta (Studi Kasus Penyediaan Aplikasi Jakarta Kini)”**. Tidak lupa pula shalawat serta salam terlimpah curah kepada Nabi Muhammad Shalallahu ‘Alaihi wa salam yang kita nantikan syafa’atnya di dunia dan akhirat kelak. Aamiin. sebagai upaya dari penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan Strata (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Penulis menyadari bahwa dari awal hingga akhir dari proses pembuatan skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Berbagai rintangan, tantangan, hambatan, dan cobaan yang datang silih berganti. Ketekunan dan kerja keras yang disertai dengan do’a menjadi penggerak penulis dalam menyelesaikan segala proses tersebut. Selain itu, adanya berbagai bantuan baik berupa dukungan moral maupun material yang mengalir dari berbagai pihak telah membantu memudahkan langkah penulis

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dila Novita, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi yang telah membantu dan juga mengarahkan kita dalam memberikan ilmu bagi penulis.
4. Kepada Alm Bapak Jamhari cinta pertama dalam hidupku, yang selalu berusaha memastikan anaknya hidup dengan baik dan bahagia, selalu mendoa'akan dan memberikan dukungan, dan selalu memberikan kasih sayang sampai akhir hayatnya, gelar sarjana ini khusus penulis persembahkan kepada beliau.
5. Untuk Ibu Romlah, yang sudah menjadi ibu yang sangat hebat, selalu menemani dan tidak pernah meninggalkanku sendirian, selalu menjadi tempat “pulang” yang nyaman, selalu memberikan kasih sayang dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi, selalu mendo'akan, serta mendukung penulis tanpa henti sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Kedua Kakek dan Nenek, yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya.

7. Om Abung, Om Ervan, dan Om Zaenal yang selalu memberikan doa dan dukungan berupa materi, hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di bangku kuliah hingga sarjana.
8. M. Wildan Rizqy Ramadhan yang selalu menemani dalam suka maupun duka, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, dan memberikan semangat untuk tidak menyerah dalam segala hal terutama dalam meraih mimpi-mimpi saya. Terima kasih sudah memberikan dukungan dan menemani saya sampai saat ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Untuk sahabat-sahabatku yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, menjadi tempat berkeluh kesah, dan selalu memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2019 yang sama-sama berjuang dalam penyusunan skripsi ini.
11. Pihak Unit Jakarta Smart City dan Diskominfo DKI Jakarta yang sudah berkanan membantu penyelesaian skripsi ini sebagai narasumber.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai akhir selesainya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat dibutuhkan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini

dapat memberikan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang dapat bermanfaat. Penulis juga berharap bahwa skripsi ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar dalam penelitian selanjutnya.

Bekasi, 21 November 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vanesa', written in a cursive style.

Vanesa Rolandza



## **MOTTO HIDUP**

*“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”*

**(Qs. Al-Insyirah, 94:5-6)**

*“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat hamba-Nya”*

**(Qs. Ghafir, 40:44)**

Aku hanya berusaha demi diriku, karena hanya aku yang tahu usahaku.

**(Na Hee Do, Twenty Five Twenty One)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan khusus sebagai tanda bukti kepada Almarhum Ayah saya tercinta, ibu, dan orang-orang yang selalu memberikan support untuk menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri



Nama : Vanesa Rolandza  
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 20 Oktober 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : [vanesarolandzaaa@gmail.com](mailto:vanesarolandzaaa@gmail.com)  
Alamat : Jl Swatantra II Gg H.Ibrahim No  
41B, RT 04/04 Jatiasih, Bekasi

### B. Nama Orang Tua

Ayah : Jamhari  
Ibu : Romlah

### C. Riwayat Pendidikan

- SD Negeri V Bekasi
- SMP Negeri 30 Bekasi
- SMA Negeri 17 Bekasi
- Universitas Islam “45” Bekasi

### D. Riwayat Organisasi

- Anggota HIMAWAN FISIP Universitas Islam “45” Bekasi

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vanesa Rolandza  
NPM : 41183522190022  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di DKI Jakarta (Studi Kasus Penyediaan Aplikasi Jakarta Kini)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi  
Pada tanggal: 19 Jan 2024  
Yang menyatakan,



Vanesa Rolandza

**Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di DKI Jakarta (Studi Kasus Penyediaan Aplikasi Jakarta Kini)**

**Vanessa Rolandza**

Universitas Islam “45” Bekasi

[vanesarolandzaaa@gmail.com](mailto:vanesarolandzaaa@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perkembangan Teknologi informasi dari berbagai aspek kehidupan dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Perkembangan teknologi juga dimanfaatkan pemerintah untuk membangun kota yang pintar sehingga pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat menjadi lebih baik termasuk dalam hal keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik ini menjadi salah satu tanggungjawab pemerintah sebagai konsekuensi atas penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Pada dasarnya, tujuan utama keterbukaan informasi publik adalah memastikan lembaga publik lebih akuntabel dan kredibel dengan menyediakan informasi dan dokumen sesuai permintaan publik. *Electronic Government* juga merupakan upaya pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada *electronic government* juga peningkatan pada pelayanan publik dapat terwujud. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di DKI Jakarta dengan *Electronic Government* studi kasus Aplikasi Jakarta Kini. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan desain penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam terhadap sejumlah informan, studi pustaka, dan dokumentasi. Pengambilan teknis analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menyatakan bahwa implementasi *e-government* melalui aplikasi JAKI sudah berjalan dengan cukup baik, dengan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan melaporkan keresahan masyarakat melalui JakLapor, dengan adanya aplikasi JAKI juga dapat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, dengan adanya keterbukaan informasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Persepsi masyarakat juga cukup baik dengan adanya aplikasi JAKI dan dapat merasakan manfaat didalam kehidupan sehari-hari.

**Kata Kunci:** *Electronic Government*, Jakarta Kini, Keterbukaan Informasi

**Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di DKI Jakarta (Studi Kasus Penyediaan Aplikasi Jakarta Kini)**

**Vanesa Rolandza**

Universitas Islam “45” Bekasi

[vanesarolandzaaa@gmail.com](mailto:vanesarolandzaaa@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The development of information technology in various aspects of life is used by some people to improve the quality of their lives. Technological developments are also used by the government to build smart cities so that the public services received by the community are better, including in terms of openness of public information. Openness of public information is one of the government's responsibilities as a consequence of state and government administration. Basically, the main aim of public information disclosure is to ensure that public institutions are more accountable and credible by providing information and documents according to public requests. Electronic Government is also the government's effort to develop electronic-based government service delivery by utilizing information technology. In electronic government, improvements in public services can also be realized. This research aims to analyze the implementation in realizing public information openness in DKI Jakarta with the Electronic Government case study of the Jakarta Kini Application. This research uses a constructivist paradigm with qualitative descriptive research methods and a case study research design. The data collection techniques used were observation, in-depth interviews with a number of informants, literature study and documentation. Technical analysis of data is carried out by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. The research results state that the implementation of e-government through the JAKI application has gone quite well, by providing ease in accessing information and reporting public concerns through JakLapor, with the JAKI application it can also help people in their daily lives, with the openness of information it can also increase public trust. The public's perception is also quite good with the JAKI application and they can feel the benefits in everyday life.*

**Keywords :** *Electronic Government, Information Disclosure, Jakarta Kini*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO HIDUP .....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Signifikansi Penelitian .....	12
1.4.1 Signifikansi Akademik.....	13
1.4.2 Signifikansi Praktis .....	23
1.5 Sistematika Penulisan .....	24
BAB II KERANGKA TEORI.....	26
2.1 Implementasi .....	26
2.2 <i>Electronic Government</i> .....	29
2.3 Aspek-Aspek dalam Penerapan <i>Electronic Government</i> .....	32
2.4 Klasifikasi <i>Electronic Government</i> .....	34
2.5 Keterbukaan Informasi Publik .....	37
2.6 Persepsi Masyarakat.....	40
2.7 Kerangka Pemikiran.....	42
2.8 Asumsi Penelitian .....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Paradigma Penelitian.....	45
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme.....	46
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.3 Desain Penelitian.....	49
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data.....	50
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	51
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan .....	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.6 <i>Goodness and Quality</i> Criteria Penelitian.....	55
3.6.1 <i>Trustworthiness</i> .....	55
3.6.2 Otentisitas.....	57
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian .....	57
3.8 Jadwal Penelitian.....	58
3.9 Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	60
4.1.1 Daerah Khusus Ibukota Jakarta.....	60
4.1.2 Visi Misi Provinsi DKI Jakarta .....	62
4.1.3 Unit Pengelola Jakarta <i>Smart City</i> .....	63
4.1.4 Struktur Organisasi Jakarta <i>Smart City</i> .....	64
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi <i>Jakarta Smart City</i> .....	66
4.1.6 Visi Misi Jakarta <i>Smart City</i> .....	67
4.1.7 Aplikasi Jakarta Kini .....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Implementasi <i>Electronic Government</i> Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di DKI Jakarta.....	71
4.2.2 Manfaat yang diperoleh dari penerapan <i>Electronic Government</i> melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) bagi Masyarakat .....	89
4.2.3 Persepsi masyarakat mengenai keterbukaan informasi melalui aplikasi JAKI.....	91

4.3	Pembahasan .....	94
4.3.1	Perbedaan Hasil Penelitian .....	94
4.3.2	Persamaan Hasil Penelitian.....	97
BAB V_KESIMPULAN.....		100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Rekomendasi .....	102
5.2.1	Rekomendasi Akademik .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....		104
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		112



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Informan .....	53
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Fitur Aplikasi Jaki .....	9
Gambar 1. 3 JakRespon.....	9
Gambar 1. 4 Presentasi Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor per Bulan.....	10
Gambar 4.1 Peta Wilayah Provinsi DKI Jakarta.....	61
Gambar 4.2 Luas Daerah menurut Kabupaten/Kota (%), 2022 .....	61
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Jakarta <i>Smart City</i> .....	64
Gambar 4.4 Fitur Unggulan di Aplikasi JAKI.....	69
Gambar 4.5 Kategori di Aplikasi JAKI .....	70
Gambar 4.6 <i>Website</i> Pemprov DKI yang ramah Disabilitas.....	76
Gambar 4.7 Survei pengguna JAKI yang memiliki Kebutuhan Khusus .....	77
Gambar 4.8 Hasil Survei Responden yang sudah Menginstall JAKI .....	80
Gambar 4.9 Hasil Survei respon masyarakat terkait aplikasi JAKI.....	81
Gambar 4.10 Jumlah Aduan pada Aplikasi JAKI.....	82
Gambar 4.11 Top 10 Kategori Laporan di JAKI .....	83
Gambar 4.12 Sosialisasi ke Sekolah dan Kelurahan .....	94