

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses politik implementasi kebijakan *E-government* di DKI Jakarta yang diwujudkan melalui kanal pengaduan terintegrasi bernama JakLapor. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pemahaman bahwa implementasi kebijakan, terutama yang menuntut koordinasi lintas sektor, tidak pernah berlangsung dalam ruang yang steril dari dinamika kekuasaan, kepentingan, dan potensi ego sektoral. Kondisi ini menuntut adanya strategi politik yang tepat untuk mengamankan jalannya kebijakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi lapangan. Teknik penentuan informan dilakukan melalui *purposive sampling*. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan menggunakan kerangka teori kebijakan publik dan teori implementasi kebijakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menempuh langkah strategis melalui pembentukan BLUD Jakarta Smart City sebagai pusat kendali, penguatan legitimasi hukum melalui SK Sekda No. 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM, serta penerapan insentif berbasis kinerja seperti Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) untuk mendorong kepatuhan ASN. *Political will* dari pimpinan daerah, terutama Gubernur dan Sekretaris Daerah, berperan sebagai faktor kunci dalam menjaga konsistensi kebijakan di tengah dinamika birokrasi. Adapun hambatan yang diidentifikasi mencakup tantangan teknis pada integrasi aplikasi antar perangkat daerah dan keterbatasan pemahaman publik mengenai kewenangan pemerintah daerah. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa implementasi kebijakan publik tidak hanya berlandaskan prosedur normatif, melainkan merupakan proses politik yang membutuhkan kalkulasi strategis dalam mengelola kepentingan dan mengoptimalkan hasil program secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kebijakan Publik, Politik Implementasi Kebijakan, *E-Government*, Implementasi JakLapor, Aplikasi JAKI

ABSTRACT

This study aims to analyze the political process of implementing E-government policies in DKI Jakarta, which is realized through an integrated complaint channel called JakLapor. The background of this study is based on the understanding that policy implementation, especially those that require cross-sectoral coordination, never takes place in a space that is free from the dynamics of power, interests, and potential sectoral egos. This condition requires an appropriate political strategy to secure the implementation of policies. This study uses a qualitative method with a field study approach. Informant selection was conducted through purposive sampling. Data was collected through in-depth interviews, observations, and document studies. Data analysis was conducted using the interactive analysis approach by Miles and Huberman, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Using the framework of public policy theory and policy implementation theory, the research findings indicate that the Jakarta Provincial Government has taken strategic steps through the establishment of the Jakarta Smart City BLUD as a control center, strengthening legal legitimacy through the SK Sekda No. 99 Tahun 2022 on Guidelines for Follow-Up Actions on Public Complaints through the CRM Application, and implementing performance-based incentives such as Additional Employee Income (TPP) to encourage obedience among civil servants. The political will of regional leaders, especially governors and regional secretaries, plays a key role in maintaining policy consistency amid bureaucratic dynamics. The identified obstacles include technical challenges in integrating applications between regional agencies and limitations in public understanding of regional government authority. The research conclusion emphasizes that public policy implementation is not only based on normative procedures, but is a political process that requires strategic calculations in managing interests and optimizing program outcomes in a sustainable way.

Keywords: Public Policy, Policy Implementation Politics, E-Government, JakLapor Implementation, JAKI Application