



SIARAN PERS

(Press Release)

SIARAN PERS

NOMOR: 6602/SP-HMS/04/2026

(Pelayanan Publik; Pengaduan Publik)

07 April 2026

Pemprov DKI Jakarta Apresiasi Peran Warga, Perkuat Pengawasan Aduan JAKI

DKI JAKARTA - Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta menyampaikan apresiasi kepada masyarakat atas kepedulian dan partisipasi aktif dalam mengawal kualitas pelayanan publik, khususnya terkait temuan dugaan ketidaksesuaian tindak lanjut laporan pada aplikasi JAKI yang dikelola oleh Jakarta Smart City.

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) DKI Jakarta, Budi Awaluddin, menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat merupakan faktor penting dalam menjaga transparansi sistem pengaduan publik.

“Kami mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah berperan aktif dalam mengawal kualitas pelayanan publik. Kejadian ini menjadi pengingat bagi kami untuk terus berbenah. Pemprov DKI Jakarta berkomitmen memastikan setiap laporan masyarakat ditindaklanjuti secara akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan,” ujar Budi di Jakarta, Selasa (7/4).

Ia menegaskan, apabila dalam proses evaluasi ditemukan adanya praktik pelaporan yang tidak sesuai, termasuk penggunaan kecerdasan artifisial (AI) secara tidak semestinya maupun bentuk kecurangan (fraud) lainnya, maka Pemprov DKI Jakarta akan mengambil tindakan tegas sesuai ketentuan yang berlaku.

“Pemprov DKI Jakarta tidak akan menoleransi segala bentuk manipulasi dalam tindak lanjut pengaduan. Jika ditemukan pelanggaran, kami akan menindak tegas sebagai bagian dari komitmen menjaga integritas layanan publik,” tandasnya.

Sebagai bagian dari penguatan pengawasan, Pemprov DKI Jakarta terus berkoordinasi dengan Biro Pemerintahan Setda DKI Jakarta untuk memastikan proses validasi tindak lanjut pengaduan berjalan lebih ketat dan akurat. Masyarakat juga dapat melaporkan indikasi tindak lanjut yang tidak sesuai, termasuk dugaan manipulasi berbasis AI maupun bentuk fraud lainnya, melalui layanan WhatsApp di nomor 0811-1272-206.

Menurut Budi, kejadian ini menjadi momentum bagi Pemprov DKI Jakarta untuk melakukan pembenahan sistem secara menyeluruh, mulai dari penguatan teknologi pada aplikasi JAKI, peningkatan mekanisme verifikasi, hingga pengembangan fitur yang mampu memastikan keaslian bukti tindak lanjut.

Lebih lanjut, ia menjelaskan, tingginya volume laporan warga menunjukkan bahwa kanal pengaduan publik di Jakarta digunakan secara aktif dan dipercaya masyarakat. Sepanjang Januari hingga Maret 2026, tercatat 62.571 pengaduan masyarakat masuk melalui berbagai kanal, termasuk aplikasi JAKI dan sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) terintegrasi, dengan rata-rata 20.857 pengaduan per bulan. Sementara itu, sepanjang 2025 jumlah laporan yang diterima mencapai 195.988 dari 50.960 pelapor. Dari jumlah tersebut, sebanyak 191.655 laporan atau 97,8 persen telah diselesaikan.

Sejalan dengan penguatan pada aspek pengawasan dan administrasi, Jakarta Smart City juga terus mengembangkan sistem untuk meningkatkan kualitas laporan dan tindak lanjut di aplikasi JAKI. Ke depan, sistem akan dilengkapi dengan mekanisme dokumentasi berbasis pengambilan gambar secara langsung di lapangan, sehingga setiap bukti tindak lanjut diambil secara real time dan memiliki tingkat validitas yang lebih tinggi.

Selain itu, pengembangan sistem juga diarahkan pada kemampuan mendeteksi potensi penggunaan AI maupun bentuk rekayasa digital lainnya. Langkah ini diharapkan dapat memperkuat proses verifikasi sekaligus menjaga integritas data dalam setiap penanganan laporan masyarakat.

Di sisi lain, Pemprov DKI Jakarta mengajak masyarakat untuk terus berpartisipasi aktif dalam pembangunan kota melalui penyampaian laporan, aspirasi, dan masukan melalui kanal resmi pengaduan.

“Kami mengajak seluruh warga untuk tetap menggunakan JAKI sebagai kanal resmi pengaduan dan empat kanal pengaduan lainnya. Kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat adalah kunci dalam mewujudkan Jakarta yang lebih baik dan nyaman untuk semua,” tutup Budi.

Dinas Kominfotik Pemprov DKI Jakarta

Website : <https://www.jakarta.go.id/pusat-media>

Twitter : [@DKIJakarta](https://twitter.com/DKIJakarta)

Facebook : [Pemprov DKI Jakarta](https://www.facebook.com/PemprovDKIJakarta)

Instagram : [@DKIJakarta](https://www.instagram.com/DKIJakarta)