

## Daftar Pustaka

### Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Yogyakarta Gava Media.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. DEEPUBLISH.
- Sinambela. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, K. (2019). *Etika Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wakarmamu, T. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Yadi, A. S. (2021). *Organisasi dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusriadi, D. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Sleman: Deepublish.

### Jurnal

- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Kurnia, T. (2020). *Akselerasi Pembangunan Jakarta Smart City*. Reka Ruang.
- Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. Pelangi Ilmu
- Nugrahani, D. F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books
- Rachmawati, T. (2017). *Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*. UNPAR Press. Bandung.

### Website

- <https://jakarta.go.id/aplikasi-jaki>
- <https://www.medcom.id/nasional/metro/zNPv9PVk-qlue-mulai-ditinggalkan-warga-jakarta>

<https://medium.com/jakartasmartcity/arti-status-laporan-warga-di-jaki-b3d5c699e09d>

<https://diskominfotik.jakarta.go.id/bidang-jsc>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/>

<https://diskominfo.kalbarprov.go.id>

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Surat Keputusan Sekda. No. 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management

### **Sumber Lainnya**

Jakarta *Smart City*



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Pedoman Wawancara: Unit Pengelola Jakarta *Smart City*

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana asal mula terbentuknya layanan Jaklapor?</li> <li>2. Menurut bapak/ibu, bagaimana tampilan layanan Jaklapor?</li> <li>3. Menurut bapak/ibu, apakah tampilan sekarang jaklapor sudah memudahkan masyarakat?</li> <li>4. Apakah kedepannya ada update design tampilan jaklapor?</li> <li>5. Menurut bapak/ibu, apakah penyajian kategori masalah sudah memudahkan masyarakat?</li> <li>6. Apakah jaklapor selalui memberi notifikasi perubahan pada status laporan?               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika sudah, apakah itu berjalan dengan baik?</li> </ol> </li> <li>7. Apakah unit pengelola Jakarta Smart City memiliki standar pelayanan khusus yang jelas untuk mengelola aduan yang masuk?               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?</li> </ol> </li> <li>8. Apakah kegiatan sosialisasi mengenai layanan jaklapor sudah dilakukan?               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika sudah, melalui media apa sosialisasi itu dilakukan?</li> </ol> </li> </ol>
Kehandalan (Reability)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pengetahuan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</li> <li>2. Apakah pelatihan tersebut secara rutin dilakukan?</li> <li>3. Pelatihan tersebut dilakukan secara online atau offline?</li> </ol>
Daya Tanggap (Responsiviness)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana respon atau tanggapan petugas dalam menanggapi keluhan pengguna jaklapor?</li> <li>2. Apakah ada hukuman bagi petugas yang tidak menindaklanjuti aduan atau lambat dalam penyelesaian aduan?</li> <li>3. Jika tidak, apakah kedepannya petugas akan diberikan hukuman/sanksi</li> <li>4. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan melalui Jaklapor dengan cepat dan tepat?</li> <li>5. Apakah semua keluhan yang masuk direspon oleh petugas?</li> </ol>

Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah ada standar pelayanan mengenai jangka waktu dalam pelayanan? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?</li> </ol> </li> <li>2. Apakah ada jaminan kerahasiaan identitas pengguna Jaklapor? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?</li> </ol> </li> </ol>
Empati (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan?</li> <li>2. Apakah operasional layanan jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika tidak, apakah kedepannya akan dibuat layanan yang fleksibel dapat diakses kapan saja?</li> </ol> </li> </ol>

**Pedoman Wawancara: Pengguna layanan jaklapor**

<b>Sub Fokus Penelitian</b>	<b>Pertanyaan</b>
Berwujud (Tangibles)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor?</li> <li>b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor?</li> </ol> </li> <li>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI?</li> <li>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti error atau bug)</li> <li>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara?</li> </ol> </li> <li>5. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?</li> <li>6. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika sudah, darimana saudara dapat sosialisasi atau pengarahan tersebut?</li> <li>b. Jika tidak, apakah itu menyulitkan saudara pada saat membuat laporan?</li> </ol> </li> <li>7. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan?</li> </ol> </li> </ol>

	<p>b. Apakah saudara puas dengan kategori masalah yang disajikan pada layanan jaklapor?</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?</p>
Kehandalan (Reability)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI?</li> <li>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</li> <li>3. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara?</li> <li>4. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini?</li> </ol>
Daya Tanggap (Responsiviness)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI?</li> <li>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</li> <li>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas?</li> <li>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini?</li> </ol>
Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika tidak, berapa lama penanganan aduan saudara diselesaikan?</li> </ol> </li> <li>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan?</li> <li>b. Apakah jaminan tersebut berjalan dengan baik?</li> <li>c. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pelapor?</li> </ol> </li> <li>3. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</li> </ol>
Empati (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</li> <li>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</li> <li>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</li> </ol>

## Lampiran 2

### Transkrip Wawancara Jakarta *Smart City*

Nama :Martina Melissa Loudoe

Jabatan: Asisten Manajer Operasional Produk Dan Layanan - Divisi Pengelolaan Respon Opini Publik

Tempat : Zoom Meetings

Waktu : 19 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Bagaimana asal mula terbentuknya layanan Jaklapor? = Asal mula terbentuknya layanan jaklapor bermula pada kebutuhan masyarakat itu sendiri. Sebelum adanya layanan jaklapor Pemprov DKI Jakarta sudah memiliki beberapa kanal pengaduan yang berrbasis Geo-tagging. Jadi, sebelum adanya jaklapor ada twitter, facebook, email, dan balai warga. Masyarakat dapat membuat laporan dari kanal tersebut, seiring perkembangan teknologi maka dibuatlah jaklapor ini untuk lebih memudahkan masyarakat. Karena masyarakat sudah mulai melek teknologi bagaimana caranya kita memanfaatkan ini menjadi pelayanan pengaduan.</p> <p>2. Apakah kedepannya ada update design tampilan jaklapor? = Untuk layanan jaklapor ada tetapi tidak untuk tahun ini karena tahun ini lebih fokus kepada aplikasi Jaki nya ada beberapa fitur yang akan diupdate dan akan dire-design. Begitupun nanti dengan jaklapor, namun saat ini jaklapor belum menjadi fokus sekarang</p> <p>3. Menurut bapak/ibu, apakah penyajian kategori masalah sudah memudahkan masyarakat? = Sudah</p> <p>a. Jika sudah, apakah itu semua menjawab permasalahan masyarakat? = Untuk kategori masalah ya kita menyesuaikan kebutuhan masyarakat, jadi kategori tersebut berasal dari aduan aduan yang masuk. Seperti kategori masalah covid, dulu itu tidak ada sekarang adakan.</p> <p>4. Apakah jaklapor selalui memberi notifikasi perubahan pada status laporan? = Sudah</p>

	<p>a. Jika sudah, apakah itu berjalan dengan baik?</p> <p>= Dari kita Jakarta <i>Smart City</i> sebagai yang mengelola aplikasi Jaki sudah memberikan notifikasi setiap perubahan pada status laporan si pelapor.</p> <p>5. Apakah unit pengelola Jakarta Smart City memiliki standar pelayanan khusus yang jelas untuk mengelola aduan yang masuk?</p> <p>= Ada, dan itu tertera pada surat keputusan Sekda No. 22 Tahun 2020 terkait pedoman pengelolaan aduan publik</p> <p>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?</p> <p>= Jika ditanya apakah sudah berjalan baik atau enggak, kita mempunyai aturan. Ya kita jalankan sesuai dengan aturan. Jadi kalau untuk standar pelayanan pastinya sudah ada peningkatan dari regulasi atau aturan, pastinya sudah jelas kita harus apa dalam pelayanan publik dan saat kita terjun kedalam pelayanan publik kita lihat apa yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti apa makanya ada pengembangan-pengembangan yang dilakukan</p> <p>6. Apakah kegiatan sosialisasi mengenai layanan jaklapor sudah dilakukan?</p> <p>= Sudah</p> <p>a. Jika sudah, melalui media apa sosialisasi itu dilakukan?</p> <p>= Sosialisasi dilakukan melalui media sosial Pemprov DKI Jakarta, media sosial Jakarta Smart City seperti twitter, facebook, website. Kalau sekarang-sekarang ini terbaru kita melakukan sosialisasi melalui podcast, yang terakhir kita melakukan sosialisasi di Jakartafair, yang sekarang ini akan kita lakukan yaitu sosialisasi ke sekolah-sekolah di Jakarta.</p>
<p>Kehandalan (Reliability)</p>	<p>1. Bagaimana pengetahuan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= Untuk pengetahuan petugas, kita sudah melakukan bimbingan teknis (BIMTEK) kepada petugas-petugas aduan setiap wilayah maupun setiap perangkat daerah. Jadi sudah dipastikan mereka sudah paham dalam penggunaan aplikasi CRM untuk masing-masing perangkat daerah. Seharusnya mereka sudah paham, karena mereka menggunakannya setiap hari jadi sudah dipastikan mereka memahaminya.</p> <p>a. Apakah pelatihan tersebut secara rutin dilakukan?</p> <p>= Jadi itu latihannya biasanya kita adakan jika ada rotasi atau misalkan ada perubahan jabatan biasanya kita adakan bimbingan teknis atau kalo misalkan dalam internal mereka ada yang diganti mereka bisa langsung datang ke Jakarta Smart City untuk meminta bimbingan teknis (BIMTEK)</p>

	<p>b. Apakah pelatihan tersebut dilakukan secara online atau onsite?</p> <p>= Kalau sebelum pandemi dilakukannya offline, semenjak covid dilakukan secara online akan tetapi kemarin sudah kembali offline di bulan maret 2022.</p> <p>2. Jika dalam pelaporan terdapat kesalahan yang dilakukan pelapor, apa yang harus dilakukan?</p> <p>= Jika pelapor salah misalkan dalam memilih kategori masalah itu memang ada konsekuensinya, biasanya SKPD nya kesulitan untuk memahami isi laporan. Kadang-kadang yang terjadi kata-kata di deskripsinya kurang jelas misalnya terkadang mereka mau melapor tentang selokan, nah karena salah memilih kategori selokannya ini, selokan yang ada sampahnya atau mau perbaikan saluran tersebut, misalkan salah memilih kategori biasanya SKPD nya tidak paham, maka dari itu masyarakat perlu edukasi memilih kategori masalah. Biasanya kalopun salah, itu biasanya di lapangan tetap ditindak lanjuti. Nah nanti di lapangan mereka akan tetap memilih lagi kategori masalah yang kira-kira mendekati</p>
<p>Daya Tanggap (Responsiviness)</p>	<p>1. Bagaimana respon atau tanggapan petugas dalam menanggapi keluhan pengguna jaklapor?</p> <p>= Respon petugas dalam menanggapi laporan yang masuk ya ada di pedoman tindak lanjut penanganan pengaduan paling lama diproses atau disposisi 6 jam</p> <p>2. Apakah ada hukuman bagi petugas yang tidak menindaklanjuti aduan atau lambat dalam penyelesaian aduan?</p> <p>= Tentu ada hukuman bagi petugas yang tidak menindaklanjuti aduan atau lambat dalam penyelesaian aduan</p> <p>a. Jika ada, bagaimana hukuman itu dilakukan?</p> <p>= Jadi rutin ada kegiatan evaluasi internal di masing-masing OPD untuk wilayah. tiap bulan mereka ada evaluasi internal untuk melihat kinerja. Jadi otomatis akan dibacakan nama-nama yang tidak sesuai atau tidak tepat waktu pasti akan kena hukuman/<i>punishment</i>. Dan itu ditegur langsung oleh pimpinan misalnya oleh Walikota. Terus kemudian ditingkat pusat itu ada namanya evaluasi triwulan, itu kita ada Townhall per 3 bulan sekali. Itu akan dibacakan SKPD mana yang nilainya terburuk atau kurang masuk dalam kriteria ketuntasan, kemudian tiap bulan juga</p>



	<p>nyangkut ke tunjangan kinerja daerah, seperti ekselon 2 misal dari tindaklanjut kurang itu akan terpotong 10% dari tunjangan kinerja daerah.</p> <p>3. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan melalui Jaklapor dengan cepat dan tepat?</p> <p>= Tentu saja, disini ada aturan yang tertera pada pedoman tindak lanjut penanganan aduan masyarakat jadi sesuai dengan aturan yang ada petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.</p> <p>4. Apakah semua keluhan yang masuk direspon oleh petugas?</p> <p>= ya semua direspon, balik lagi kita disini ada aturan yang tertera pada SK Sekda No.22 Tahun 2020 jadi semua laporan sudah dipastikan direspon oleh petugas</p>
<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>1. Apakah ada standar pelayanan mengenai jangka waktu dalam pelayanan?</p> <p>= Setiap tindak lanjut itu memiliki bobot dan juga kategori, jadi laporan yang masuk akan dipilah kategorinya seperti apa. Jika kategori sampah biasanya jangka waktu tindak lanjut hanya 24 jam. Kalau misalkan itu sampah kecil, jika itu sampah besar dan perlu alat berat biasanya bisa sampai 36 sampai 92 jam. Terus ada juga kategori sampah di jalan rusak atau kategori lampu jalan, itu semua beda beda jangka waktunya tergantung kategori masalah tersebut.</p> <p>2. Apakah ada jaminan kerahasiaan identitas pengguna Jaklapor?</p> <p>= Tentu pastinya, masyarakat dapat memilih laporan bersifat private atau publik. Nanti akan diproses sesuai pilihan pelapor.</p>
<p>Empati (Empathy)</p>	<p>1. Apakah petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?</p> <p>= Sudah pastinya, itu sudah ada aturan. Untuk membeda-bedakan tidak ada selama laporannya jelas dan sesuai pasti ditindak lanjuti. Jika laporannya masih membutuhkan informasi tambahan biasanya laporan akan dicat kepada si pelapor atau dikembalikan untuk diadakan kembali</p> <p>a. Jika terjadi kendala pelapor diminta untuk membuat laporan ulang?</p> <p>= Ya, jika laporan tersebut masih membutuhkan informasi. Tapi kalo sudah sesuai dan lengkap ya pasti diteruskan dan ditindaklanjuti.</p> <p>2. Apakah operasional layanan jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p>

	= Tentu saja seperti kita menggunakan aplikasi, seperti pada aplikasi sosial media, pada yang kebanyakan tidak ada jam operasionalnya. Perangkat daerah terkait dan ada jam tindaklanjut pun aja itu harus 6 jam harus direspon, entah itu diproses, di disposisi, di koordinasi dalam waktu 6 jam sudah harus dilakukan. Mau membuat laporan malam hari di jam 1 pun di jam 3 atau 4 sudah ada petugas yang respon. Karna itu menyangkut di masing-masing OPD.
--	---

Nama : Fidan  
 Jabatan : Junior Research Scientist – Divisi Pengembangan dan Analisa Produk  
 Tempat : Zoom Meetings  
 Waktu : 19 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Bagaimana asal mula terbentuknya layanan Jaklapor?            = Berawal dari tupoksi utama Jakarta Smart City adalah untuk pelayanan pengaduan publik itu tertera pada Pergub OTK No. 144 Tahun 2019 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Dengan adanya pelayanan publik di Jakarta memang sudah ada beberapa kanal aduan publik, karna tupoksi utama Jakarta Smart City itu jadinya kita membuat kanal baru dimana kanal tersebut berbasis teknologi informasi menggunakan aplikasi yang dikembangkan Jakarta Smart City yaitu aplikasi JAKI</p> <p>2. Menurut bapak/ibu, apakah penyajian kategori masalah sudah memudahkan masyarakat?            = Tentu sudah, menyesuaikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat</p> <p>3. Apakah unit pengelola Jakarta Smart City memiliki standar pelayanan khusus yang jelas untuk mengelola aduan yang masuk?            = Ada di surat keputusan Sekda No. 22 Tahun 2020 mengenai bagaimana Pengelolaan Aduan Publik.</p> <p>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?            = Untuk menilai standar pelayanan berjalan baik kita melihat pada Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021, dari beberapa kanal nilainya sudah B. Jadi dapat dikatakan sudah mendekati baik</p>

	<p>4. Apakah kegiatan sosialisasi mengenai layanan jaklapor sudah dilakukan?</p> <p>= Sudah</p> <p>a. Jika sudah, melalui media apa sosialisasi itu dilakukan?</p> <p>= Untuk sosialisasi layanan jaklapor kita melalui media sosial tentu saja media sosial instagram, twitter, facebook kita Jakarta Smart City atau media sosial pemerintah Provinsi DKI Jakarta</p>
Kehandalan (Reliability)	<p>Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= ya sudah sesuai dan kita juga ada kegiatan pelatihan-pelatihan bagi petugas pelayanan pengaduan masyarakat. Terakhir kita membuat pelatihan pada maret lalu</p>
Daya Tanggap (Responsiviness)	<p>1. Bagaimana respon atau tanggapan petugas dalam menanggapi keluhan pengguna jaklapor?</p> <p>= Respon petugas dalam menanggapi keluhan dijalankan sudah baik sesuai dengan aturan</p> <p>a. Apakah ada standar pelayanan khusus berapa lama laporan yang masuk untuk direspon?</p> <p>= Ada dalam aturan SK Sekda No. 22 Tahun 2020, petugas melakukan respon diproses atau disposisi paling lambat 6 jam</p> <p>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan melalui Jaklapor dengan cepat dan tepat?</p> <p>= Sudah tentu pastinya, sesuai dengan kategori dan bobotnya. Kalau permasalahan tersebut berat ya membutuhkan waktu cukup lama tapi kalo ringan akan diselesaikan paling lambat 6 jam dari si pelapor membuat laporan</p> <p>3. Apakah semua keluhan yang masuk direspon oleh petugas?</p> <p>= Sudah direspon semua pastinya sesuai aturan yang berlaku, petugas paling lambat merespon 6 jam dari waktu laporan itu dibuat</p>
Jaminan (Assurance)	<p>1. Apakah ada standar pelayanan mengenai jangka waktu dalam pelayanan?</p> <p>= Menyesuaikan kategori masalah yang dikeluhkan, jika masalahnya ringan seperti contohnya sampah dijalan itu bisa 6 jam tapi kalau</p>

	<p>misalkan berat itu membutuhkan waktu 36 sampai 90 jam untuk menyelesaikan laporan tersebut.</p> <p>2. Apakah ada jaminan kerahasiaan identitas pengguna Jaklapor?          = Ada, di fitur anonim/publik pada saat langkah awal mau membuat laporan. Fitur anonim tidak dapat dilihat publik jadi selama prosesnya laporan identitas pengguna tidak diketahui dan laporannya tidak dapat dilihat oleh publik</p> <p>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?          = tentu sudah pastinya ya</p>
Empati (Empathy)	<p>1. Apakah operasional layanan jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?          = Tentu saja fleksibel, tidak ada batasan masyarakat mengakses layanan jaklapor. Mau di jam tengah malam pun masyarakat bisa membuat laporan, jadi batasan untuk jam operasional tidak ada.</p>

Nama : AUFAR ARIQ VARGAS VARAGO

Jabatan: Compliance Officer – Divisi Pengembangan dan Analisa Produk

Tempat : Zoom Meetings

Waktu : 19 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Menurut bapak/ibu, bagaimana tampilan layanan Jaklapor?          = Kalau dari kita Jakarta Smart City sebagai pengembang atau pendevelop aplikasi tentu kita sudah berbasis suatu survei masyarakat, lalu ada kajian seperti itu. Dari kami ketika mengembangkan UI/UX ada suatu tahap, proses, dan diskusi dari beberapa pihak mengenai tampilan layanan jaklapor ini bisa dikembangkan seperti itu.</p> <p>2. Menurut bapak/ibu, apakah penyajian kategori masalah sudah memudahkan masyarakat?          = Sudah sangat memudahkan</p> <p>a. Jika sudah, apakah sudah menjawab semua permasalahan masyarakat?</p>

	<p>= Kita ada Surat Keputusan Sekde No. 22 Tahun 2020 disana ada berbagai macam banyaknya kategori masalah yang bisa di klasifikasikan untuk masalah-masalah yang akan menjadi potensi pelaporan masyarakat</p> <p>3. Apakah jaklapor selalu memberi notifikasi perubahan pada status laporan?</p> <p>= Sudah</p> <p>a. Jika sudah, apakah itu berjalan dengan baik?</p> <p>= Tentu saja berjalan dengan baik. Notifikasi bisa saja tidak muncul apabila si pengguna tidak mengaktifkan notifikasi si aplikasi Jaki itu sendiri. Tapi pada dasarnya JAKI selalu memberikan notifikasi apabila ada update status perubahan mengenai laporan yang dilakukan</p> <p>4. Apakah unit pengelola Jakarta Smart City memiliki standar pelayanan khusus yang jelas untuk mengelola aduan yang masuk?</p> <p>= Ada di Surat Keputusan Sekda No. 22 Tahun 2020 terkait Pedoman Tindak Lanjut Aduan Publik melalui CRM dan juga ada peraturan diatasnya yaitu Pergub No. 128 Tahun 2017 yang sudah dirubah ke Pergub No. 39 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui CRM. Jadi diatas SK Sekda ada Pergub yang menjadi dasar hukum untuk pelaksanaan pengaduan masyarakat.</p> <p>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?</p> <p>= Sudah dikatakan berjalan dengan baik dengan nilai B pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Kalau berbicara standar pelayanan kita dapat melihat dari segi pengguna layanan jaklapor dalam memandang pelayanan yang kita berikan</p>
<p>Kehandalan (Reliability)</p>	<p>Bagaimana pengetahuan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= Kita adakan pelatihan-pelatihan yang bernama bimbingan teknis (BIMTEK) untuk petugas pelayanan pengaduan masyarakat dimana pelatihan tersebut sudah berjalan dengan baik. Terakhir kita lakukan BIMTEK pada maret lalu secara offline</p>
<p>Daya Tanggap (Responsiviness)</p>	<p>1. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan melalui Jaklapor dengan cepat dan tepat?</p> <p>= Sudah tentu saja pastinya, karena petugas menjalankan tugasnya sesuai aturan pedoman tindak lanjut penanganan aduan</p> <p>2. Apakah semua keluhan yang masuk direspon oleh petugas?</p> <p>= ya semua keluhan yang masuk kita respon, itu pastinya sesuai dengan aturan</p>

<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>1. Apakah ada standar pelayanan mengenai jangka waktu dalam pelayanan?        = Untuk jangka waktu sesuai dengan kategori masalah yang dipilih, untuk respon paling lambat diproses atau disposisi itu 6 jam ada di SK Sekda No.22 Tahun 2020 tentang pedoman tindak lanjut penanganan aduan masyarakat. Jika masalah laporannya berat bisa lebih dari 6 jam mungkin bisa 36 jam bisa 92 jam tergantung kategori yang dipilih</p> <p>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?        = Untuk saat ini sudah berjalan dengan baik</p> <p>2. Apakah ada jaminan kerahasiaan identitas pengguna Jaklapor?        = Ada, untuk perlindungan data pribadi pengguna jaklapor dari kita sisi developer pengembangan aplikasi sudah ada pilihan di awal, sudah ada di pintu gerbang awal pelapor sebelum membuat laporan sudah ada opsi pilihan untuk laporan tersebut bersifat anonim atau publik. Jika anonim maka berarti laporan tersebut bersifat rahasia dan tidak diketahui oleh umum mengenai identitas pelapor. Atau memilih publik yang berarti dapat dilihat umum mengenai identitas si pelapor. Dari kedua pilihan tersebut apabila si pelapor sudah memilih akan diproses sesuai alur yang dipilih si pelapor, jika anonim maka akan diproses secara anonim sampai laporan tersebut ditindak lanjut oleh OPD.</p> <p>a. Jika ada, apakah sudah berjalan dengan baik?        = Sudah, tentu pasti iya karena dari awal sampai akhir. Sampai nanti pihak Jakarta Smart City memberikan data ke para OPD terkait, kita selalu merahasiakan identitas pelapor dari pengguna layanan jaklapor.</p>
<p>Empati (Empathy)</p>	<p>1. Apakah operasional layanan jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?        = Tentu saja fleksibel, seperti penggunaan aplikasi pada umumnya kita tidak ada batas untuk penggunaan aplikasi atau jam operasionalnya.</p>

### Transkrip Wawancara Pengguna Jaklapor

Nama : Sopiyan Nedi  
 Tempat : Rumah bapak Sopiyan Nedi  
 Waktu : 11 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI?                      = Ya, saya mengetahui mengenai jaklapor yang terdapat pada aplikasi JAKI</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor?                      = Sejak tahun 2021</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor?                      = Awal tahu karena mengunduh aplikasi JAKI, lalu mencoba mengulik layanan yang ada pada aplikasi tersebut dan salah satu layanannya adalah Jaklapor.</p> <p>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI?                      = Saya pribadi tidak merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor</p> <p>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti sitem error atau bug)                      = Untuk error atau bug sih tidak pernah, paling loading lama aja padahal sinyal internet cukup kencang waktu itu.</p> <p>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami?                      = Menurut saya, tampilan Jaklapor mudah dipahami oleh user (pengguna).</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Jika mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara?                      = Layanannya yang berada dihalaman utama dan langsung bisa mengambil gambar atau video. Dengan tiga cara yang mudah kita sudah bisa melaporkan kejadian yang membuat kita kurang nyaman.</p> <p>5. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara?                      = Kategori masalah sudah memenuhi kebutuhan saya</p>

	<p>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan?</p> <p>= Tidak merasa kesulitan kok, cukup mudah</p> <p>b. Apakah saudara merasa puas dengan kategori masalah yang disajikan pada layanan jaklapor?</p> <p>= Saya pribadi cukup puas dengan kategori masalah yang disediakan</p> <p>6. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?</p> <p>= Ya, pemberitahuan mengenai perubahan status laporan kita dapatkan dan bisa melihat bagaimana progress aduan yang kita ajukan</p> <p>7. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI?</p> <p>= Pada awalnya tidak dapat, hanya belajar sendiri mengikuti langkah-langkah yang tertera, namun setelah itu mendapatkan pengarahan dari social media jakarta smart city mengenai penggunaan jaklapor.</p> <p>a. Jika sudah, darimana saudara dapat sosialisasi atau pengarahan tersebut?</p> <p>= Dari sosial media Jakarta Smart City</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Sampai saat ini belum ada saran terkait kualitas tampilan Jaklapor karena menurut saya tampilannya sudah memudahkan pengguna, namun mungkin kedepannya jaklapor dapat digunakan tanpa harus menggunakan internet</p>
<p>Kehandalan (Reliability)</p>	<p>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI?</p> <p>= Pengaduan saya ditanggapi dalam kurun waktu dua hari.</p> <p>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= Kecermatan petugas menurut saya sudah cukup baik karena sudah responsif dalam menjawab aduan yang disampaikan oleh masyarakat</p> <p>3. Apakah saudara puas dengan respon petugas terkait laporan pengaduan saudara?</p> <p>= Saya sudah puas dengan respon yang diberikan petugas</p>



	<p>4. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara?</p> <p>= Menurut saya jaklapor JAKI sampai saat ini menjawab permasalahan yang muncul dan yang terjadi pada saya.</p> <p>5. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Menurut saya keahlian petugas sudah cukup bagus, namun kedepannya bisa dilakukan pelatihan-pelatihan kepada pegawai agar penanganan yang diberikan lebih baik lagi dan mendekati kata sempurna</p>
<p>Daya Tanggap (Responsiviness)</p>	<p>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI?</p> <p>= Tanggapan/respon dari petugas sudah baik selama saya mengadu melalui Jaklapor JAKI.</p> <p>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</p> <p>= Sejauh ini petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sasaran sesuai dengan yang saya adukan.</p> <p>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas?</p> <p>= Sejauh ini laporan yang saya adukan selalu direspon oleh petugas</p> <p>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Sampai saat ini belum ada saran yang dapat saya berikan terhadap respon petugas</p>
<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor?</p> <p>= Jaminan tepat waktu tidak diberikan melalui Jaklapor</p> <p>a. Jika tidak ada, berapa lama laporan saudara diselesaikan?</p> <p>= laporan saya diselesaikan kurang dari 1 hari sudah selesai.</p> <p>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor?</p> <p>= Ya, terdapat jaminan kerahasiaan identitas pengguna</p> <p>a. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan?</p>

	<p>= Seperti dalam pelaporan terdapat kategori rahasia dan umum, kita bisa memilih apakah laporan yang ingin kita adukan bersifat rahasia atau umum</p> <p>b. Apakah jaminan kerahasiaan identitas pengguna sudah berjalan dengan baik?</p> <p>= Sejauh ini sudah berjalan dengan baik, identitas saya tidak dibocorkan sebagai pelapor</p> <p>c. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pelapor?</p> <p>= Tidak merasa khawatir karena sudah ada fitur anonim pada saat ingin membuat laporan jadi laporannya bersifat rahasia begitupun dengan identitas saya.</p> <p>3. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</p> <p>= Sejauh ini tidak ada, karena saya menilai jaminan yang diberikan sampai saat ini sudah baik dan tidak memberatkan masyarakat.</p>
<p>Empati (Empathy)</p>	<p>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</p> <p>= Sampai saat ini tidak. Dan semoga tidak ada petugas yang melayani dengan diskriminatif, karena aduan yang masuk harus disesuaikan dengan urgensi dan juga waktu laporan yang masuk</p> <p>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p> <p>= Tentu saja fleksibel, bisa digunakan kapan saja dan dilakukan dimana saja</p> <p>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</p> <p>= Semoga pengaduan layanan Jaklapor terus berkembang, dengan menghimpun pendapat masyarakat masih dirasa kurang karena tingkat kepuasan dan kebutuhan orang berbeda-beda dan jaklapor diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan tersebut</p>

Nama : Dwiyanti

Tempat : Rumah Ibu Dwiyanti

Waktu : 12 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI? = Mengetahui</p> <p>a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor? = Sejak Februari 2022</p> <p>b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor? = Awalnya untuk keperluan daftar vaksinasi, lalu saya lihat-lihat bisa melaporkan aduan. Jadi dari situ saya tau layanan Jaklapor ini</p> <p>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI? = Tidak kesulitan menemukan layanan jaklapor</p> <p>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti sistem error atau bug) = Sejauh ini sih tidak pernah ada kendala dalam mengakses jaklapor</p> <p>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami? = Bagi saya pribadi mudah dipahami</p> <p>a. Jika sudah mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara? = Bagian yang menarik bagi saya itu letak tampilan awal layanan jaklapor dengan logo kamera. Pengguna jadi bisa langsung foto masalah dan membuat laporan</p> <p>5. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara? = Saya rasa ini sih sudah menjawab semua kebutuhan saya</p> <p>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan? = Tidak merasa kesulitan, karena menurut saya kategori yang disediakan sudah jelas permasalahan dan kategorinya apa jadi saya tidak kesulitan</p>

	<p>b. Apakah saudara puas dengan kategori yang disajikan jaklapor JAKI?        = Puas, dengan kategori laporan gangguan lingkungan</p> <p>6. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI?        = Saya tidak dapat sosialisasi pengarahan penggunaan layanan jaklapor ini</p> <p>a. Jika tidak, apakah itu menyulitkan saudara?        = Tidak terlalu menyulitkan, karena saya bisa mencoba sendiri dan paling kalau tidak ada yang saya gak ngerti saya tanya ke adik saya</p> <p>7. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?        = Iya dapat perubahan status laporan, dan bisa dipantau laporan tersebut di aplikasi JaKi.</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?        = Menurut saya pribadi ya perlu lebih umum lagi penggunaan gambar-gambar pada tombol dan tidak terlalu banyak fitur yang tidak perlu</p>
<p>Kehandalan (Reliability)</p>	<p>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI?        = 1 hari</p> <p>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?        = Sejauh ini sih laporan saya direspon oleh petugas dengan sangat cermat dan cepat ya</p> <p>3. Apakah saudara puas dengan respon petugas terkait laporan pengaduan saudara?        = Ya saya sangat puas dengan respon petugas</p> <p>4. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara?        = Untuk saya pribadi sejauh ini sudah menjawab semua permasalahan saya</p>

	<p>5. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya jangkauan laporan diperluas seperti kategori gangguan kebisingan di lingkungan</p>
<p>Daya Tanggap (Responsiviness)</p>	<p>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI?</p> <p>= Sudah cepat dan tepat</p> <p>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</p> <p>= Sejauh ini sih udah</p> <p>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas?</p> <p>= Laporan saya selalu direspon petugas</p> <p>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Semoga kecepatan respon tetap dipertahankan dan kecepatan respon merata disetiap lokasi di Jakarta</p>
<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor?</p> <p>= Tidak</p> <p>a. Jika tidak, berapa lama penanganan aduan saudara diselesaikan?</p> <p>= 1-2 hari sudah direspon</p> <p>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor?</p> <p>= Ya sudah diberikan</p> <p>d. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan?</p> <p>= Melalui fitur private pada saat membuat laporan, jadi kita bisa memilih mau private atau publik</p> <p>3. Apakah jaminan kerahasiaan identitas pengguna sudah berjalan dengan baik?</p> <p>= Sejauh ini sudah berjalan dengan baik</p>

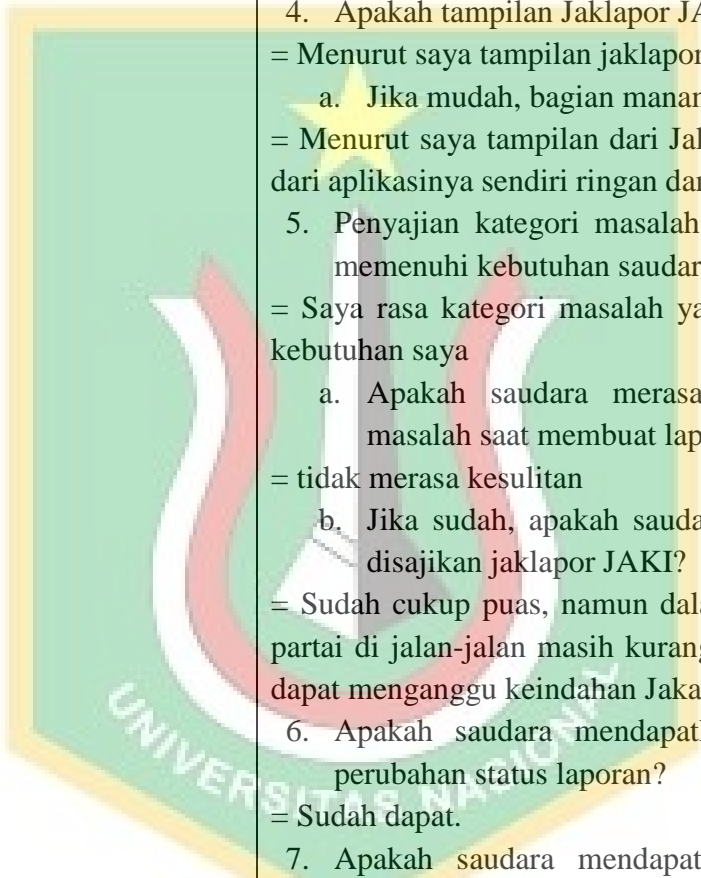
	<p>4. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pelapor?</p> <p>= Tidak merasa khawatir, sudah ada fitur anonim tersebut jadi sudah ada jaminan kerahasiaan identitas pengguna</p> <p>5. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</p> <p>= Saran saya kerahasiaan identitas pengguna dipertahankan sehingga pengguna aman melapor melalui aplikasi JAKI</p>
Empati (Empathy)	<p>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</p> <p>= Sejauh ini tidak pernah merasakan</p> <p>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p> <p>= Iya setiap saat saya bisa mengakses layanan jaklapor</p> <p>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya semoga Jaklapor ini bisa dipertahankan dan jangkauan masalah serta lokasi lebih luas lagi sehingga seluruh masyarakat dapat mendapatkan manfaat jaklapor ini.</p>

Nama : Intan Fatwa Kharismatunnisa

Tempat : Zoom Meeting

Waktu : 13 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI?</p> <p>= Tau</p> <p>a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor?</p> <p>= Sejak tahun 2021</p> <p>b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor?</p> <p>= Tau layanan jaklapor nya sendiri melihat fitur-fitur aplikasi JAKI</p>

	<p>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI?  = Tidak merasa kesulitan kan sudah ada didepan halaman utama itu logo kamera dan ada tulisannya lapor jadi tidak merasa kesulitan.</p> <p>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti error atau bug)  = Tidak pernah mengalami kendala</p> <p>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami?  = Menurut saya tampilan jaklapor mudah dipahami</p> <p>a. Jika mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara?  = Menurut saya tampilan dari Jaklapor mudah dipahami, karena dari aplikasinya sendiri ringan dan tidak terlalu banyak perintilan</p> <p>5. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara?  = Saya rasa kategori masalah yang disajikan sudah memenuhi kebutuhan saya</p> <p>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan?  = tidak merasa kesulitan</p> <p>b. Jika sudah, apakah saudara puas dengan kategori yang disajikan jaklapor JAKI?  = Sudah cukup puas, namun dalam ketertiban bendera-bendera partai di jalan-jalan masih kurang baik, sebab menurut saya itu dapat mengganggu keindahan Jakarta</p> <p>6. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?  = Sudah dapat.</p> <p>7. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI?  = Saya tidak dapat sosialisasi atau pengarahan layanan jaklapor</p> <p>a. Jika tidak, apakah itu menyulitkan saudara pada saat membuat laporan?  = Tidak terlalu menyulitkan bagi saya, karena aplikasinya mudah dipahami</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?  = Saran saya sih memperbaiki notifikasi pada perubahan status laporan, karena ketika laporan sudah di proses kurang adanya notifikasi terkait dengan laporannya tersebut sih</p>
---	---

<p>Kehandalan (Reliability)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI? = Kurang lebih laporan saya direspon kurang dari 1 hari</li> <li>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk? = Menurut saya lumayan cermat sesuai dengan kategori laporan masalah.</li> <li>3. Apakah saudara puas dengan respon petugas terkait laporan pengaduan saudara? = Sejujurnya saya kurang puas dengan respon petugas <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika belum puas, kenapa saudara belum puas dengan respon petugas?</li> </ol> </li> <li>= Sebab ketika laporan yang saya ajukan ke JaKi ini, direspon dan diprosesnya cukup lama malah di lempar-lempar ke bagian lain</li> <li>4. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara? = Menurut saya pribadi sih sudah cukup dalam menyelesaikan permasalahan yang ada saat ini di lingkungan sekitar saya ya</li> <li>5. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini? = Menurut saya para petugas harus lebih sigap lagi, dan terlepas dari banyaknya proses birokrasi di Indonesia, seharusnya bukan dijadikan landasan dalam melayani masyarakat.</li> </ol>
<p>Daya Tanggap (Responsiveness)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI? = Respon petugas biasa saja tidak terlalu cepat juga tidak terlalu lama</li> <li>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat? = Menurut saya yaa untuk cepat dan tepat belum 100% baik</li> <li>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas? = Sejauh ini laporan saya selalu direspon. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika laporan saudara tidak direspon, apakah saudara membuat laporan ulang? = ya saya membuat laporan ulang kalo emang itu urgent ya jika memang itu harus dilakukan dengan cepat</li> </ol> </li> <li>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini?</li> </ol>



	<p>= Menurut saya petugas harus lebih sigap siaga dalam meresponse keluhan masyarakat walau terkesan laporannya sepele</p>
Jaminan (Assurance)	<p>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor?</p> <p>= Tidak diberikan jaminan tepat waktu</p> <p>a. Jika tidak, berapa lama penanganan aduan saudara diselesaikan?</p> <p>= laporan saya diselesaikan kurang lebih 2 harian</p> <p>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor?</p> <p>= Iya, diberikan jaminan kerahasiaan identitas pengguna</p> <p>a. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan?</p> <p>= Yang saya rasakan melalui fitur private pada saat ingin membuat laporan, jadi pengguna diberikan pilihan apakah mau publik atau private.</p> <p>b. Apakah jaminan kerahasiaan identitas pengguna sudah berjalan dengan baik?</p> <p>= Sudah berjalan dengan baik, selama saya melapor identitas saya dijaga dengan baik</p> <p>c. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pelapor?</p> <p>= Tidak sih sejauh ini identitas saya aman-aman saja kok.</p> <p>3. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</p> <p>= Cukup baik, semoga terus dipertahankan apalagi mengenai biaya dan jaminan kerahasiaan identitas pengguna</p>
Empati (Empathy)	<p>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</p> <p>= Sejauh ini sih belum pernah</p> <p>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p> <p>= Iya fleksibel, bisa diakses kapan saja dan dimana saja</p> <p>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya, untuk aplikasinya cukup baik, mudah diakses, dan juga ringan. Mungkin masih banyak dari masyarakat Jakarta yang belum 100% tau bahwasannya ada layanan jaklapor ini, sayang sekali dengan sudah memasuki revolusi industri 4.0 namun</p>

	ajakan atau iklan dari jaklapor JAKI ini kurang terdengar atau belum sepenuhnya masyarakat bisa ketahui, terima kasih
--	---

Nama : Siti Latifah

Tempat : Via Google Meet

Waktu : 15 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI? = Tahu               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor? = Sejak tahun 2021</li> <li>b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor? = Saya mengetahui layanan Jaklapor dari seminar online</li> </ol> </li> <li>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI? = Tidak merasa kesulitan, sudah ada di halaman awal layanan jaklapor</li> <li>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti error atau bug) = Sejauh ini tidak sih kalau error atau bug, paling hanya loading lama tapi gak tau itu masalah server atau sinyal saya pada saat itu ya.</li> <li>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami? = Sangat mudah dipahami               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara? = Bagian yang menarik bagi saya pada tampilan awal laporan yang bisa memilih apakah mau bersifat private atau publik</li> </ol> </li> <li>5. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara? = Saya rasa sudah cukup menjawab kebutuhan saya               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan? = Tidak kesulitan memilih kategori masalah</li> <li>b. Apakah saudara puas dengan kategori yang disajikan jaklapor JAKI?</li> </ol> </li> </ol>

	<p>= Saya pribadi sudah puas dengan kategori yang disediakan</p> <p>6. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?</p> <p>= dapat notifikasi perubahan status laporan.</p> <p>7. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI?</p> <p>= Iya saya dapat sosialisasi melalui seminar</p> <p>a. Jika sudah, darimana saudara dapat sosialisasi atau pengarahan tersebut?</p> <p>= Saya dapat pengarahan tersebut dari seminar online</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Menurut saya sih sudah bagus tidak perlu di ubah lagi, hanya perlu tetap di pertahankan Kualitas tampilan yang sudah baik ini</p>
Kehandalan (Reability)	<p>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI?</p> <p>= Sekitar 2 hari</p> <p>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= Sudah, ketika melihat tanggapan dari mereka dengan memberikan tanda status sedang menunggu</p> <p>3. Apakah saudara puas dengan respon petugas terkait laporan pengaduan saudara?</p> <p>= Sejauh ini saya cukup puas dengan respon petugas</p> <p>4. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara?</p> <p>= Sudah menjawab semua permasalahan saya</p> <p>5. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Lebih cermat lagi dalam menindak lanjuti laporan yg masuk, tetap pertahankan pelayanan yang sudah baik</p>
Daya Tanggap (Responsiviness)	<p>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI?</p> <p>= Sudah cukup baik, petugas cepat dalam merespon laporan yag masuk</p> <p>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</p>

	<p>= Untuk cepat tidak terlalu, tapi untuk tepat tentu karena petugas melakukan penyelesaian dari kategori laporan saya jadi sudah tepat sesuai dengan kategori yang saya pilih.</p> <p>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas?</p> <p>= Ya, sejauh ini laporan saya selalu direspon oleh petugas</p> <p>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Tetap pertahankan kualitas pelayanan ini yang sudah baik</p>
Jaminan (Assurance)	<p>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor?</p> <p>= Tidak</p> <p>a. Jika tidak, berapa lama penanganan aduan saudara diselesaikan?</p> <p>= 1 hari</p> <p>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor?</p> <p>= Iya ada jaminan kerahasiaan identitas pengguna</p> <p>a. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan?</p> <p>= bisa di lihat dari awal tampilan pelaporan akan disuguhkan dengan pilihan sifat laporan yang di inginkan private/ publik</p> <p>b. Apakah jaminan tersebut berjalan dengan baik?</p> <p>= Sudah berjalan dengan baik, identitas saya tidak mengalami kebocoran</p> <p>c. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pelapor?</p> <p>= Cukup merasa khawatir sih. Karena kan ini layanan laporan jadi kalau laporannya berhubungan dengan orang lain lalu ketahuan identitas pelapor bisa merugikan si pelapor bisa dikucilkan sama tetangga atau masyarakat setempat.</p> <p>3. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</p> <p>= Tetap pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik ini dan tetap jaga kerahasiaan pelapor</p>
Empati (Empathy)	<p>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</p> <p>= Tidak pernah</p> <p>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p>

	<p>= Saya rasa pelaporan fleksibel bisa kapanpun, tapi kalo operasional layanan mereka saya rasa harus sesuai jam kerja mereka</p> <p>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya layanan jaklapor sudah baik dan memudahkan masyarakat, tetap pertahankan kualitas layanan ini.</p>
--	---

Nama : Tari

Tempat : Gmeet

Waktu : 15 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI?</p> <p>= Ya, saya mengetahui</p> <p>a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor?</p> <p>= April 2022</p> <p>b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor?</p> <p>= Saya mengetahui layanan jaklapor dari teman</p> <p>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI?</p> <p>= Tidak, sudah ada di halaman awal jadi gak perlu waktu lama</p> <p>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti error atau bug)</p> <p>= Sejauh ini sih tidak pernah ya</p> <p>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami?</p> <p>= Cukup mudah</p> <p>a. Jika mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara?</p> <p>= Mudah pada bagian menemukan layanan jaklapor, berada tepat di halaman depan jadi mudah dicari</p> <p>5. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara?</p> <p>= Sudah memenuhi kebutuhan saya dan saya cukup puas</p> <p>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan?</p> <p>= Tidak kesulitan</p>

	<p>b. Apakah saudara puas dengan kategori masalah yang disajikan jaklapor JAKI?</p> <p>= Sudah cukup puas</p> <p>6. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI?</p> <p>= Tidak</p> <p>a. apakah itu menyulitkan saudara pada saat membuat laporan?</p> <p>= Untuk saya pribadi ini tidak menyulitkan karena aplikasinya juga mudah dipahami.</p> <p>7. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?</p> <p>= Ya, saya selalu mendapat notifikasi mengenai perubahan status laporan.</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Menurut saya tampilan Jaklapor sudah bagus dan sederhana, saran saya pertahankan dan semoga kedepannya jika ada perubahan atau update gak banyak perubahan dari tampilan sekarang.</p>
<p>Kehandalan (Reability)</p>	<p>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI?</p> <p>= Laporan saya direspon kurang dari 1 hari</p> <p>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= Petugas cukup cermat menanggapi laporan saya, laporan saya segera diproses ke dinas terkait.</p> <p>3. Apakah saudara puas dengan respon petugas terkait laporan pengaduan saudara?</p> <p>= Saya pribadi sih sudah cukup puas dengan respon petugas</p> <p>4. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara?</p> <p>= ya, layanan jaklapor sudah menjawab permasalahan saya</p> <p>5. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya sih ini sudah bagus, namun masih bisa ditingkatkan kinerja petugas, mungkin bisa dimulai dengan memberikan pelatihan-pelatihan. Jadi kinerja petugas memuaskan masyarakat</p>

<p>Daya Tanggap (Responsiviness)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI? = Ya, petugas responsif dan cepat menanggapi laporan saya</li> <li>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat? = Sudah, dan saya cukup puas dengan kinerja petugas</li> <li>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas? = Ya, laporan saya selalu direspon oleh petugas <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika laporan saudara tidak direspon, apakah saudara membuat laporan ulang? = ya saya membuat laporan ulang tentu saja</li> </ol> </li> <li>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini? = Saran saya sih, kecepatan respon petugas ditingkatkan lagi</li> </ol>
<p>Jaminan (Assurance)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor? = Tidak <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika tidak, berapa lama penanganan aduan saudara diselesaikan? = Kurang dari 1 hari</li> </ol> </li> <li>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor? = Iya ada jaminan kerahasiaan di layanan jaklapor <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan? = Ada fitur anonim/private dalam layanan Jaklapor</li> <li>b. Apakah jaminan tersebut berjalan dengan baik? = Sudah berjalan dengan baik identitas saya sebagai pelapor tidak mengalami kebocoran</li> <li>c. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pelapor? = Merasa khawatir sih sedikit. Kalau laporan yang berhubungan dengan orang lain semisal masalah asap bakar sampah, atau masalah gangguan kenyamanan tetangga yang berisik itu kan berhubungan dengan orang lain. Ya saya jadi khawatir juga kalau identitas si pelapor dibocorkan bisa kena imbasnya nanti sama yang dilaporkan. Harusnya petugas yang turun ke lapangan tetap jaga kerahasiaan identitas pengguna.</li> </ol> </li> <li>3. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</li> </ol>

	= Saran saya pertahankan kualitas pelayanannya terutama pada kerahasiaan identitas pelapor.
Empati (Empathy)	<p>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</p> <p>= Tidak, petugas tidak pernah bersikap diskriminatif</p> <p>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p> <p>= Ya, sangat fleksibel dan dapat digunakan kapan saja</p> <p>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya semoga aplikasi ini bisa menjangkau lebih luas lagi dan lebih merata</p>

Nama : Putri Rahmadina

Tempat : Via Google Meet

Waktu : 16 Juli 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI?</p> <p>= Ya saya tahu jaklapor pada aplikasi Jaki</p> <p>a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor?</p> <p>= Januari 2022</p> <p>b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor?</p> <p>= Saya mengetahui dari atasan kantor saya</p> <p>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI?</p> <p>= Tidak merasa kesulitan</p> <p>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti error atau bug)</p> <p>= Sejauh ini tidak ada kendala sama sekali</p> <p>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami?</p> <p>= Untuk saya pribadi mudah dipahami</p> <p>a. Jika mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara?</p> <p>= Cukup mudah, karena pada membuka aplikasi jaki ada ikon camera yang dimana itu merupakan langkah awal untuk</p>



	<p>melapor terkait dengan keluhan atau masalah yang akan dilaporkan</p> <p>5. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara?</p> <p>= Sudah memenuhi kebutuhan saya</p> <p>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan?</p> <p>= Waktu awal buat laporan iya tapi sekarang sudah tidak</p> <p>b. Jika sudah, apakah saudara puas dengan kategori yang disajikan jaklapor JAKI?</p> <p>= Sejauh ini kategori yang disajikan sudah cukup baik. Tapi waktu awal buat laporan sih saya cukup kaget karena kategori laporannya banyak, mungkin bagi orang yang baru mau melapor cukup kesulitan memilih laporannya masuk kategori yang mana.</p> <p>6. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI?</p> <p>= Tidak dapat sosialisasi atau pengarahan tentang penggunaan jaklapor</p> <p>a. Apakah itu menyulitkan saudara?</p> <p>= ya cukup menyulitkan sih waktu awal membuat laporan, karena saya tidak tau langkah apa saja selanjutnya saya harus apa dan diarahkan kemana</p> <p>7. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?</p> <p>= Sudah dapat notifikasi</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Untuk tampilan saya rasa tidak perlu diubah lagi, paling saran saya sih tampilan layanan jaklapor di aplikasinya tidak tertulis dengan jelas jadi saya yang tidak mendapat pengarahan dan baru pertama kali menggunakan jaklapor cukup kesulitan</p>
Kehandalan (Reability)	<p>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI?</p> <p>= Untuk waktunya sendiri saya kurang pasti, tapi 3 harian</p> <p>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= Untuk laporan saya sudah cermat sesuai dengan kategori yang saya pilih dan tepat sasaran masalah yang saya alami</p>

	<p>a. Jika belum cermat, seperti apa ketidakcermatan petugas menanggapi laporan saudara?</p> <p>= Lamanya respon petugas untuk laporan saya</p> <p>3. Apakah saudara puas dengan respon petugas terkait laporan pengaduan saudara?</p> <p>= Sejujurnya saya tidak puas, karena laporan saya lama direspon dan tindak lanjut laporan tidak cepat. Seharusnya lebih cepat karena kan layanannya melalui aplikasi</p> <p>a. Jika belum puas, kenapa saudara belum puas dengan respon petugas?</p> <p>= karena laporan saya lama direspon ini kan aplikasi seharusnya responnya cepat</p> <p>4. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara?</p> <p>= Sesuai dengan pengalaman saya, sudah cukup menjawab permasalahan saya terkait dengan laporan yang saya buat</p> <p>5. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya untuk petugas sih segera merespon laporan yang masuk dan tanggap dalam merespon masyarakat</p>
<p>Daya Tanggap (Responsiviness)</p>	<p>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI?</p> <p>= Sudah baik selama saya membuat laporan</p> <p>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</p> <p>= Meskipun laporan ditangani, tetapi respon dari petugas lumayan lama</p> <p>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas?</p> <p>= Tidak selalu direspon</p> <p>a. Saudara membuat laporan aduan terkait apa yang tidak direspon atau lama direspon?</p> <p>= Laporan kategori masalah jalanan rusak lama direspon oleh petugas</p> <p>b. Jika laporan saudara tidak direspon, apakah saudara membuat laporan ulang?</p> <p>= Tidak, saya akan menunggu laporan saya direspon</p> <p>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini?</p>

	<p>= Saran saya untuk petugas segera memberi respon dengan cepat agar saya sebagai pengguna merasa tidak risih mengenai permasalahan apa yang terjadi dilingkungan saya</p>
Jaminan (Assurance)	<p>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor?</p> <p>= Tidak ada</p> <p>a. Jika tidak, berapa lama penanganan aduan saudara diselesaikan?</p> <p>= Untuk laporan saya kurang lebih 3 harian</p> <p>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor?</p> <p>= Ya diberikan jaminan</p> <p>a. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan?</p> <p>= Ya, sebelum membuat laporan, saya dapat memilih untuk menjadi anonym atau identitas saya di publik</p> <p>b. Apakah jaminan tersebut berjalan dengan baik?</p> <p>= kalau saya pribadi sudah berjalan dengan baik, selama melapor identitas saya tidak pernah dibocorkan</p> <p>c. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pengguna?</p> <p>= Tidak merasa khawatir karena sejauh ini saya membuat laporan gak ada yang membocorkan identitas saya</p> <p>3. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</p> <p>= Saran saya pertahankan jaminan saat ini, terutama pada jaminan kerahasiaan identitas</p>
Empati (Empathy)	<p>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</p> <p>= Belum pernah saya dapati sampai saat ini</p> <p>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p> <p>= Seharusnya sih fleksibel yaa, seperti pada penggunaan aplikasi media sosial lainnya karena ini kan aplikasi, jadi tidak perlu ada waktu buka atau tutup.</p> <p>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</p> <p>= Saran saya untuk layanan jaklapor semoga kedepannya menjadi lebih baik dan membantu masyarakat DKI Jakarta</p>

Nama : Afifah Noor Khairini

Tempat : Gmeet

Waktu : 3 Agustus 2022

Sub Fokus Penelitian	Pertanyaan
Berwujud (Tangibles)	<p>1. Apakah saudara mengetahui jaklapor JAKI? = Tahu</p> <p>a. Jika tahu, sejak kapan saudara menggunakan layanan jaklapor? = Sejak awal pertama kali dibuat tahun 2019</p> <p>b. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jaklapor? = Pertama kali tau dari instagramnya pak Anies Baswedan, terus follow instagram Jakartainfo.</p> <p>2. Apakah saudara merasa kesulitan menemukan layanan jaklapor pada aplikasi JAKI? = Kalau pertama kali install waktu itu mungkin karena belum banyak disosialisasikan agak repot seperti gimana cara ngelapornya gitu sih karena baru baru juga sosialisasi belum banyak kalau sekarang sudah banyak sosialisasi cara melapor cara menggunakannya jadi lebih mudah dan cara menginstallnya gitu sih</p> <p>3. Apakah saudara merasakan kendala mengakses layanan jaklapor? (seperti error atau bug) = kalau error sih enggak, yang agak ribet dari banyaknya kategori laporan sih kendalanya. Karena terlalu banyak jadi bingung kira kira laporan kita ini masuk ke kategori yang mana.</p> <p>4. Apakah tampilan Jaklapor JAKI mudah dipahami? = Mudah dipahami</p> <p>a. Jika mudah, bagian mananya yang menarik bagi saudara? = bagian UI/UX udah cukup bagus gak terlalu ribet dan gak terlalu meriah, sederhana sih</p> <p>5. Apakah saudara mendapat sosialisasi atau pengarahan penggunaan Jaklapor JAKI? = Kalau saya sih cari sendiri dari instagram dapetnya dari media sosial, kalau disosialisasi langsung dari petugas itu belum pernah</p> <p>a. Jika sudah, darimana saudara dapat sosialisasi atau pengarahan tersebut? = Dari media sosial</p>

	<p>6. Penyajian kategori masalah pada layanan Jaklapor sudah memenuhi kebutuhan saudara?</p> <p>= Kalau dilihat dari saking banyaknya kategori masalah sih sudah lengkap udah memenuhi kebutuhan baik dari yang biasa aja sampe ke masalah hukum perda. Udah lengkap lah</p> <p>a. Apakah saudara merasa kesulitan memilih kategori masalah saat membuat laporan?</p> <p>= kesulitan karena banyaknya kategori masalah ya jadi bingung kira kira laporan saya ini masuk yang mana, mungkin buat pengguna baru agak kesulitan ya menentukan laporannya masuk ke kategori yang mana. Seharusnya digeneralisasikan gitu untuk misalkan laporan lalu lintas, terus dirinciannya apa gitu yang termasuk kedalam lalu lintas. Jadi tidak digabung semua gak bikin pengguna bingung.</p> <p>b. Apakah saudara puas dengan kategori masalah yang disajikan pada layanan jaklapor?</p> <p>= puas sih kalau dari banyaknya kategori masalah ya ini udah puas</p> <p>7. Apakah saudara mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan status laporan?</p> <p>= Dapat, tapi seperti yang dibilang tadi jadi cuman di aplikasinya aja, gak masuk ke HP.</p> <p>8. Bagaimana saran saudara mengenai kualitas tampilan aplikasi pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= untuk tampilan sih secara UI/UX tidak ada saran, tapi kalau untuk user experience itu sewaktu-waktu agak lama masuk halaman layanan. Terus notifikasi cuman hanya disitu aja di aplikasinya aja, sehingga kalau mau melihat status laporan harus membuka aplikasinya, harusnya notifikasi perubahan status laporan masuk ke handphone pengguna entah itu pop-up atau masuk pemberitahuan ke email pengguna.</p>
Kehandalan (Reability)	<p>1. Berapa lama pengaduan saudara ditanggapi/respons oleh jaklapor JAKI?</p> <p>= Kalau sampe eksekusinya sih 3 hari ya, karena waktu itu beberapa kali mungkin langkah-langkahnya panjang. Cukup lama sih</p> <p>2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?</p> <p>= menurut saya sudah cukup cermat, karena ketika laporan masuk akan di analyst gitu laporannya masuk ke kategori mana, jadi sudah cukup saya rasa</p>

	<p>3. Apakah jaklapor JAKI sudah menjawab semua permasalahan saudara?</p> <p>= menurut saya sih kalau dikatakan menjawab semua permasalahan mungki 70-80 persen lah, ada beberapa hal yang gak masuk kedalam situ</p> <p>4. Bagaimana saran saudara mengenai keahlian petugas dalam pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= menurut saya sih 50:50, dari beberap kali ngelapor ya pelanggaran lalu lintas, biasanya gak terlalu bikin jerah nanti buat masalah lagi. Nah kalau masalah covid, kalau itu cepet 1 hari dan kalau berkaitan dengan 1 orang sih cepet.</p>
<p>Daya Tanggap (Responsiviness)</p>	<p>1. Bagaimana tanggapan/respon petugas ketika melayani saudara yang mengadu melalui Jaklapor JAKI?</p> <p>= belum 100% dikatakan cepat ya, karena dari beberapa kali ngelapor ada yang dikerjakan 1 hari ada yang 3 hari jadi ya belum menyeluruh juga kecepatannya, beda beda dari kategori masalah</p> <p>a. Apakah saudara merasa puas dengan respon petugas terkait laporan pengaduan saudara?</p> <p>= lumayan cukup puas sih</p> <p>2. Apakah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</p> <p>= untuk beberapa laporan mungkin cepet ada juga yang lama tergantung permasalahan dan dinas terkaitnya</p> <p>3. Apakah laporan saudara selalu direspon petugas?</p> <p>= Iya selalu direspon</p> <p>4. Bagaimana saran saudara mengenai respon petugas pada pelayanan Jaklapor ini?</p> <p>= mungkin saran saya, kalau bisa setiap dinas kecepatan responnya sama setiap dinas. Karena saya ngerasain banget perbedaan kecepatan ngerespon dari satu dinas sama dinas lainnya.</p>
<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>1. Apakah saudara diberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Jaklapor?</p> <p>= tidak ada sih, kita tidak tau maksimal waktu terselesaikannya jadi cuman dikasitau kira-kira udah sampe mana. Mungkin itu juga jadi salah satu masukan juga untuk layanan jaklapor ya</p> <p>a. Jika tidak, berapa lama penanganan aduan saudara diselesaikan?</p> <p>= tergantung dari setiap kategori laporannya sih, ada yang cepet 1 hari ada yang 3 hari.</p>

	<p>2. Apakah saudara diberikan jaminan kerahasiaan identitas data pengguna Jaklapor?</p> <p>= ada, itu sih fitur anonim itu.</p> <p>a. Jika ada, bagaimana jaminan tersebut dilaksanakan?</p> <p>= melalui fitur anonim tersebut</p> <p>b. Apakah jaminan tersebut berjalan dengan baik?</p> <p>= sudah berjalan dengan baik sih</p> <p>c. Apakah saudara merasa khawatir mengenai kebocoran identitas pelapor?</p> <p>= sedikit ada sih, mungkin melihat dari temen saya yang melapor anonim. Mungkin masukannya untuk petugas yang turun ke lapangan tetap menjaga kerahasiaan identitas pengguna.</p> <p>3. Bagaimana saran saudara mengenai jaminan yang diberikan pada pelayanan pengaduan ini?</p> <p>= saran saya sih setiap laporan dikasih jaminan jangka waktu yang pasti biar masyarakat juga tau gitu laporannya akan diselesaikan berapa lama, dan meningkatkan keamanan rahasia identitas pengguna itu juga penting</p>
Empati (Empathy)	<p>1. Apakah saudara pernah merasa petugas melayani atau menanggapi pengaduan yang masuk dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?</p> <p>= tidak pernah</p> <p>2. Apakah operasional layanan Jaklapor fleksibel (bisa digunakan kapan saja)?</p> <p>= belum tau sih, sejauh ini buat laporan dieksekusinya pas siang hari, kalau malam hari gak tau juga bakalan dieksekusi juga gak malam itu atau malah eksekusinya juga sama siang hari.</p> <p>3. Bagaimana saran saudara untuk pelayanan pengaduan melalui Jaklapor ini?</p> <p>= yang seperti tadi ya, mungkin pemilihan kategori masalah digeneralisasikan sesuai kategori lalu nanti akan ada turunan gitu kategorinya, mungkin kecepatan masing masing dinas untuk mengeksekusinya masih berbeda-beda kalau bisa ya sama rata kecepatannya, dan keamanan kerahasiaan perlu ditingkatkan lagi.</p>

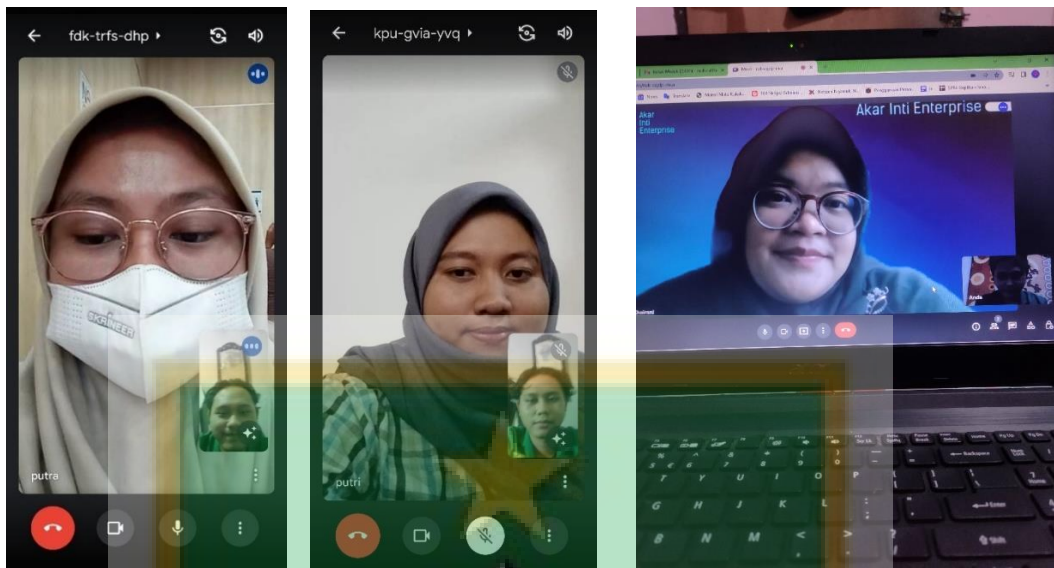
### Lampiran 3: dokumentasi



Wawancara dengan Ibu Mellisa, Fidan dan Mas Afuar dari Unit Pengelola Jakarta Smart City melalui Zoom Meetings







Wawancara dengan pengguna layanan jaklapor bapak Sopiyan, Ibu Dwiyanti, Intan fatwa, Siti latifah, Tari, Putri rahmadina, dan Afifah Noor.



## SURAT PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI DATA



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : S/S /WD/ VII /2022  
Lamp :  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 1 Juli 2022

Kepada Yth : Unit Pengelola Jakarta Smart City

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550220  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Jl. Jatipadang Menara 1 No. 34 Rt. 04 Rw.04 No.34  
Kecamatan Pasar Minggu, Kelurahan Jatipadang Jakarta Selatan  
HP : 081384782721

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi JAKI di Badan Layanan Umum Daerah Unit Pengelola Jakarta Smart City Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemprov DKI Jakarta,  
Dengan Dosen Pembimbing : Heru Dian S. T, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhamad Rafli Hidayatulloh

NPM : 183112351550220

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Maret 2000

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Jatipadang Menara No. 34 Rt. 04 Rw. 04

No Telp/HP : 081384782721

Email : moh.raflihidayatulloh@gmail.com

### Pendidikan Formal

(2006 - 2012) SDN 01 Pasar Minggu

(2012 - 2015) SMPIT Assalam

(2015 – 2018) MAN 13 Jakarta

(2018 – 2022) Universitas Nasional



# Skripsi M Rafly

## ORIGINALITY REPORT

**21** %  
SIMILARITY INDEX

**20** %  
INTERNET SOURCES

**3** %  
PUBLICATIONS

**5** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://www.bernas.id">www.bernas.id</a> Internet Source	4%
<b>2</b>	<a href="http://diskominfotik.jakarta.go.id">diskominfotik.jakarta.go.id</a> Internet Source	4%
<b>3</b>	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	3%
<b>4</b>	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>5</b>	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>6</b>	<a href="http://barat.jakarta.go.id">barat.jakarta.go.id</a> Internet Source	<1%
<b>7</b>	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1%
<b>8</b>	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	<1%
<b>9</b>	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1%