

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Bakti, I Gede Mahatma Vuda, and SikSumaedi. *Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Instansi Pelayanan Publik*. Jakarta: LIPI Press, 2017.
- Haryanto. *Sosialisasi Politik Suatu Pemahaman Awal*. Edited by Hellatsani Mada. Yogyakarta: Polgov, 2018.
- Internet, Media Online, Dan Demokrasi Di Indonesia*. Jakarta: Aliansi Jurnalis Independen Indonesia, 2013.
- Muri Yusuf. *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Nursapiah. *Penelitian Kualitatif*. Edited by Hasan Sazali. Sumatera Utara: Wal ashri publishing, 2020.
- Raco, Jozef. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>.
- Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, Abd. Rachim. *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Edited by Tim DAP Press. Semarang: Universitas Diponegoro Press, 2020. <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jgs/article/view/2334>.
- Rofi Uddarojat. *Kebijakan Kota Cerdas Di Indonesia: Studi Kasus Jakarta Smart City Dalam Dua Kepemimpinan*. Jakarta: FRIEDRICH NAUMAN STIFTUNG, 2019.
- Samsu. *METODE PENELITIAN: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Pusaka Jambi, 2017.
- Solihin, Ismail. *MANAJEMEN STRATEGIK*. Edited by Adi Maulana. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Transformasi Pelayanan Sektor Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2017.

SUMBER JURNAL

- Agusta Ari Wibowo dan Indra Kertati, "Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan," *Public Service and Governance* 03, no. 01 (2022): 1–12.
- Alessi, Marco, Alessio Camilo, Valentina Chetta, Enza Giangreco, Mona Soufivand, and Davide Storelli. "Applying Idea Management System (IMS) Approach to Design and Implement a Collaborative Environment in Public Service Related Open Innovation Processes." *Complex Systems Informatics and Modeling Quarterly*, no. 5 (2015): 26–38. <https://doi.org/10.7250/csimq.2015-5.03>.
- Andriyanto, Dwi, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, and Erni Erni. "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean." *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika* 23, no. 1 (2021): 43–48. <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>.
- Bartenberger, Martin, and Verena Grubmüller-Régent. "The Enabling Effects of Open Government Data on Collaborative Governance in Smart City Contexts." *EJournal of EDemocracy and Open Government* 6, no. 1 (2014): 36–48. <https://doi.org/10.29379/jedem.v6i1.289>.
- Destanti, Farahdinta, Uljanatunnisa Uljanatunnisa, and Lusya Handayani. "Analisis The Whalen Seven Steps Strategic Divisi Komunikasi Dan Marketing Jakarta Smart City Pada Aplikasi Jakarta Kini." *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* 10, no. 2 (2021): 84–93. <https://doi.org/10.31504/komunika.v10i2.4406>.
- Hadi, Krishno, Listiano Asworo, and Iradhad Taqwa Sihidi. "Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)." *Journal of Government and Civil Society* 4, no. 1 (2020): 115–29.
- Hamrun, Hamrun, Ahmad Harakan, Andi Luhur Prianto, and Nur Khaerah. "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-

- Government Di Kabupaten Muna.” *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 18, no. 2 (2019): 64–78. <https://doi.org/10.35967/jipn.v18i2.7808>.
- Irawan, Bambang. “Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Paradigma* 2, no. 1 (2013): 174–201.
- Kurnia, T. “Akselerasi Pembangunan Jakarta Smart City.” *Reka Ruang* 3, no. 1 (2020): 27–35. <https://journal.itny.ac.id/index.php/rekaruang/article/view/1588>.
- Pratiwi, Arundina Dijah Retno. “Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 : Kasus Penerapan Aplikasi JAKI Di Provinsi DKI Jakarta Transformation of Public Service Governance in the Midst of the COVID-19 Pandemic : Case of Implementing the JAKI Application in D.” *Inovasi Pelayanan Dan Kepemimpinan Publik Menggapai Era Society 5.0*, 2021, 233–38.
- Rahman, Amni Zarkasyi. “Smart City: Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik Masa Kini.” *Seminar Nasional Administrasi Publik 2018, Universitas Negeri Surabaya*, 2018, 76–79.
- Rozikin, Mochamad. “KOLABORASI ANTAR STAKEHOLDERS PENTA HELIX DALAM PENGEMBANGAN KOTA KREATIF (Studi Di Kota Malang).” *Pangripta: Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan* 2, no. 2 (2019): 49–57. <https://jurnalpangripta.malangkota.go.id/index.php/pangripta/index>.
- Salman, Muhammad, Jabbar Sangaji, Putri Zorayya, and Priyanti Noor. “Analisis Kebijakan Jakarta Smart City Menuju Masyarakat Madani.” *Journal of Government Insight (JGI)* 1, no. 2 (2021): 63–75. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>.
- Wibowo, Agusta Ari, and Indra Kertati. “Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan.” *Public Service and Governance* 03, no. 01 (2022): 1–12. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=ZxK2UgEAAAJ&pagesize=100&citation_for_view=ZxK2UgEAAAJ:ufrVoPGSRksC.

SUMBER WEBSITE

- Ald. “Yudhistira Nugraha, Pelopor Super Aplikasi JAKI Untuk Warga Jakarta.” HUMAS MENPANRB, 2021. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/yudhistira-nugraha-pelopor-super-aplikasi-jaki-untuk-warga-jakarta>.
- Amalia Purnama Sari. “Jakarta City 4.0, Kolaborasi Pemprov DKI Dan Warga Tuntaskan Masalah Kota.” Kompas.com, 2021. <https://amp.kompas.com/megapolitan/read/2021/11/30/11332671/jakarta-city-40-kolaborasi-pemprov-dki-dan-warga-tuntaskan-masalah-kota>.
- Amira Sofa. “JAKI: Jawaban Dari Integrasi Ribuan Aplikasi,” 2022. <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/jaki-integrasi-aplikasi-untuk-layani-warga/>.
- Astuti, Indriyani. “Tertinggal Di ASEAN, Wapres Minta E-Government Dipacu.” Media Indonesia, 2020. <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/369936/tertinggal-di-asean-wapres-minta-e-government-dipacu>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. “Jumlah Penduduk Hasil SP2020 Provinsi DKI Jakarta Sebesar 10.56 Juta Jiwa,” 2021. <https://jakarta.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/541/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-provinsi-dki-jakarta-sebesar-10-56-juta-jiwa.html>.
- Intan Rakhmayanti Dewi. “Data Terbaru! Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022?” CNBC, 2022. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>.
- Mth. “Hasil Survei PBB, e-Government Indonesia Naik Peringkat.” Kominfo, 2020. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel>.
- Nadya Lutfiana Lumakso. “JAKI, Aplikasi Kolaboratif Antara Pemerintah Dan Warga Jakarta.” Kompasiana, 2022. <https://www.kompasiana.com/nadya89231/61f963a987000038400d2a43/jaki-aplikasi-kolaboratif-antara-pemerintah-dan-warga-jakarta>.
- Saiidah, Fithriyah. “Kenapa Sih Kita Harus Memaksimalkan Pentahelix?”

Pemimpin.id, 2022. <https://pemimpin.id/gagasan-kenapa-sih-kita-harus-memaksimalkan-pentahelix/>.

PERATURAN-PERATURAN:

Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*.

Keputusan Menteri Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga Dan Pemerintah Daerah Tahun 2021.

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*.

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor. 144 Tahun 2019.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

| Indikator | Informan Kunci | Informan | Informan Tambahan |
|--|--|--|--|
| Plan (rencana dan tujuan program) | 1. Bagaimana perencanaan aplikasi JAKI? | 1. Bagaimana perencanaan aplikasi JAKI? | 1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui aplikasi JAKI? |
| | 2. Apa tujuan diciptakan aplikasi JAKI? | 2. Apa tujuan diciptakan aplikasi JAKI? | 2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui kegunaan dari aplikasi JAKI? |
| | 3. Siapa yang menjadi sasaran penggunaan aplikasi JAKI? | 3. Siapa yang menjadi sasaran penggunaan aplikasi JAKI? | |
| | 4. Siapa saja pihak yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi JAKI? | 4. Siapa saja pihak yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi JAKI? | |
| | 5. Terdapat dalam dokumen apa perencanaan aplikasi JAKI? | 5. Terdapat dalam dokumen apa perencanaan aplikasi JAKI? | |
| | 6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai hasil dari aplikasi JAKI? | 6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai hasil dari aplikasi JAKI? | 3. Bagaimana Bapak/Ibu menilai hasil dari aplikasi JAKI? |
| Ploy (rancangan tindakan) | 1. Bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi JAKI? | 1. Bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi JAKI? | 1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui cara menggunakan aplikasi JAKI? |
| | 2. Bagaimana mekanisme dalam melakukan kolaborasi? | 2. Bagaimana mekanisme dalam melakukan kolaborasi? | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 3. Apakah SDM dalam mengelola aplikasi JAKI sudah memadai? | 3. Apakah SDM dalam mengelola aplikasi JAKI sudah memadai? | |
| Pattern (tindakan yang dilakukan berulang) | 1. Bagaimana proses evaluasi dalam mengelola aplikasi JAKI? | 1. Bagaimana proses evaluasi dalam mengelola aplikasi JAKI? | |
| | 2. Bagaimana proses <i>monitoring</i> dalam mengelola aplikasi JAKI? | 2. Bagaimana proses <i>monitoring</i> dalam mengelola aplikasi JAKI? | |
| | 3. Bagaimana cara dalam memperkuat hubungan dengan kolaborator? | 3. Bagaimana cara dalam memperkuat hubungan dengan kolaborator? | |
| Position (Adaptasi terhadap lingkungan) | 1. Apa kendala yang dihadapi selama menjalankan aplikasi JAKI? | 1. Apa kendala yang dihadapi selama menjalankan aplikasi JAKI? | 1. Apakah selama Bapak/Ibu menggunakan aplikasi JAKI terdapat kendala/masalah yang berarti? |
| | 2. Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi dalam aplikasi JAKI? | 2. Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi dalam aplikasi JAKI? | |
| | 3. Bagaimana proses sosialisasi aplikasi JAKI? | 3. Bagaimana proses sosialisasi aplikasi JAKI? | 2. Darimana Bapak/Ibu mengetahui aplikasi JAKI? |

| | | | |
|--|------------------------------------|------------------------------------|--|
| <i>Perspective</i> (cara pandang) | 1. Apa arti penting aplikasi JAKI? | 1. Apa arti penting aplikasi JAKI? | |
| | 2. Apa arti penting kolaborator? | 2. Apa arti penting kolaborator? | |



Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Informan Kunci

Nama : Martina Melissa Loudoe

Jabatan : Asisten Manajer Operasional Produk dan Layanan

Divisi Pengelolaan Respon Opini Publik

Tempat : *Online (Zoom Meeting)*

Hari dan Tanggal : Rabu, 3 Agustus 2022

Waktu : 11.00-12.00 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Ibu Martina Melissa Loudoe

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|--|
| P | Bagaimana perencanaan aplikasi JAKI? |
| N | Awal mulanya JAKI karena perkembangan teknologi juga ya. Kalau kita lihat kan kita punya kanal pengaduan yang berasal dari non <i>geotagging</i> ada <i>twitter, e-mail, facebook</i> . Karena perkembangan teknologi dan banyak yang menggunakan <i>smartphone, nah</i> dikembangkanlah JAKI. Awalnya untuk kanal pengaduan, namun karena kebutuhan masyarakat, kalau kita lihat ada sekitar 50-an aplikasi yang dikembangkan Pemprov DKI Jakarta. <i>Nah</i> , adanya JAKI ini memikirkan gimana <i>sih</i> aplikasi-aplikasi yang dipunya Pemprov DKI Jakarta bisa diakses dengan 1 aplikasi. Karena kalau kita lihat |

| | |
|---|--|
| | warga DKI Jakarta kan, misalnya kamu Gita punya 1 hp untuk download 50 aplikasi, muat <i>ngga</i> untuk memakai layanan di DKI Jakarta? <i>Ngga</i> muat kan. Mangkanya disitu kepikiran <i>lah</i> untuk dibuatkan aplikasi JAKI. |
| P | Apakah aplikasi JAKI dari awal pembentukan memang sudah direncanakan untuk berkolaborasi? |
| N | Iya, he'eh. |
| P | Siapa yang menjadi sasaran penggunaan aplikasi JAKI? |
| N | Implementasinya yang pertama itu untuk masyarakat. Jadi, masyarakat ke pemerintah. Jadi kalau masyarakat ke Pemerintah itu di JAKI ada yang namanya JakLapor, itu masyarakat bisa mengadukan permasalahan ke pemerintah. Ada JakPantau untuk memantau banjir, ketinggian air di pintu air. Kemudian ada JakAmbulan dan JakIspu. <i>Nah</i> , itu untuk interaksi masyarakat dan pemerintah. Kemudian masyarakat dengan bisnis contohnya untuk mengintegrasikan antar masyarakat bisa menggunakan JakOne mobile, ada Jakpreneur didalamnya itu rencana kedepannya ada Grab, Gojek juga akan masuk kedalamnya. Kemudian interaksi masyarakat dengan masyarakat seperti JakPangan untuk mengecek harga bahan kebutuhan pokok, kemudian JakWifi, ada JakRespon, dan juga KSBB. Jadi itu implementasinya lebih ke kebutuhan masyarakat. |
| P | Apakah aplikasi JAKI ini hanya dapat digunakan oleh masyarakat Jakarta saja? |
| N | Jadi sebenarnya untuk warga Jakarta, namun untuk implementasinya tidak hanya dibatasi kepada warga DKI Jakarta saja, tapi kepada warga luar yang |

| | |
|---|--|
| | <p>memiliki aktifitas di DKI Jakarta. Namun untuk warga luar, tidak sama dengan warga DKI Jakarta, Contoh kalau warga non DKI Jakarta kan hanya bisa gunakan untuk vaksinasi. Tapi kalau misalkan warga non DKI Jakarta tapi tinggal di Jakarta bisa menggunakan, seperti JakPangan, JakWifi. Jadi, sebenarnya tidak membatasi hanya warga DKI Jakarta.</p> <p>Dan aplikasi JAKI ini untuk semua umur. Contohnya vaksinasi, kan <i>ngga</i> hanya anak muda. Tapi mungkin kalau untuk orang tua kan kebanyakan orang tua itu tidak paham akan penggunaan aplikasi. Mangkanya mereka kasihin ke anaknya yang daftarin misalnya gitu. Kalau fitur yang biasa digunakan orang tua paling vaksinasi, cek harga pangan.</p> |
| P | Bagaimana proses sosialisasi aplikasi JAKI? |
| N | <p>Sosialisasi itu biasanya melalui sosial media. Kita punya <i>instagram</i> Jakarta <i>Smart City</i> di JSCLab, lalu <i>instagram</i> Pak Gubernur sendiri juga sering mensosialisasikan JAKI, <i>instagram</i> atau sosial media DKI Jakarta juga sering mensosialisasikan JAKI. Selain itu kita juga punya program-program untuk sosialisasi misalnya kemarin di sekolah-sekolah, kita mengikuti <i>podcast-podcast</i> untuk mempromosikan JAKI, ada juga di pameran-pameran. Contoh kemarin di Jakarta Fair. Kemudian juga ada kunjungan-kunjungan yang datang ke Jakarta <i>Smart City</i> sendiri. Itu cara kita mempromosikan JAKI.</p> |
| P | Bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi JAKI? |
| N | <p>Pertama <i>install</i> dulu aplikasi JAKI, ini bisa diunduh melalui <i>play store</i> maupun <i>app store</i>, kemudian melakukan registrasi, paling cepat pakai email</p> |

| | |
|---|---|
| | gmail yang terkoneksi ke <i>handphone</i> agar verifikasinya <i>gampang</i> , kemudian akun JAKI sudah aktif. |
| P | Bagaimana caranya dalam menjaga kualitas aplikasi JAKI? |
| N | Yang pertama kita melihat kebutuhan dulu, kebutuhan masyarakat seperti apa. Jadi, selagi kebutuhan masyarakat masih bisa kita penuhi dan ada permintaan untuk pengembangan dari kolaborator atau audiensi bisa kita tambahkan juga untuk kolaborasi dalam aplikasi JAKI pasti akan terus ditingkatkan. |
| P | Bagaimana penyediaan SDM dalam mengelola aplikasi JAKI? Apakah sudah memadai? |
| N | Sudah memadai, semua juga kan diatur dalam anggarannya. Jadi yang kerja di Jakarta <i>Smart City</i> itu ada 200 lebih tenaga ahli dibagi lagi perdivisi. Ada divisi development, divisi pap, divisi operasional produk dan layanan, divisi marketing, divisi komunikasi. Nah itu kalau diliat secara kinerja sudah berjalan mangkanya aplikasi JAKI masih tetep ada sampai sekarang. |
| P | Siapa saja pihak yang terlibat dalam pengolahan aplikasi JAKI? |
| N | Pihak yang terlibat dalam aplikasi JAKI ini ada penyedia layanan, yaitu pemerintah, bisnis, masyarakat, dan kolaborator lainnya. Untuk penyelenggara adalah pihak Jakarta <i>Smart City</i> . Untuk pemilik aplikasi JAKI yakni Pemprov DKI Jakarta. Dan penggunanya adalah masyarakat baik yang tinggal maupun bekerja di Jakarta. |
| P | Bagaimana proses evaluasi dalam mengelola aplikasi JAKI? |

| | |
|---|--|
| N | Kita kan ada survey, nanti dari survey dapat hasilnya seperti apa, biasanya kita perbaiki. Kemudian untuk pengembangan juga kadang dari sisi jaringan, development itu biasanya ada <i>update</i> dari versi JAKI. Itu kita juga melakukan pengembangan disitu. Kemudian kolaborator kalau ada yang ingin melakukan audiensi, nah itu juga bisa kita kembangkan. |
| P | Bagaimana proses <i>monitoring</i> dalam mengelola aplikasi JAKI? |
| N | Untuk <i>monitoring</i> internal itu biasanya kan lebih ke developmentnya. Kita kan punya tim IT nih dibelakangnya, jadi kalau misalnya ada gangguan atau apa itu pasti ada <i>monitoring</i> yang dilakukan tiap hari gitu. |



Informan Utama 1

Nama : Dinda Mutiara Qur'ani Putri

Jabatan : *Product Analyst*

Tempat : *Online (Zoom Meeting)*

Hari dan Tanggal : Rabu, 3 Agustus 2022

Waktu : 11.00-12.00 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Ibu Dinda Mutiara Qur'aini Putri

| Wawancara Mendalam | |
|---------------------------|--|
| P | Apa tujuan pembuatan aplikasi JAKI? |
| N | JAKI ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Aplikasi JAKI merupakan <i>super app</i> yang dikembangkan oleh Pemprov DKI Jakarta dimana kita itu mengintegrasikan layanan publik dan informasi resmi dari berbagai dinas di Jakarta untuk memudahkan pelayanan publik. Mangkannya JSC ini mengembangkan aplikasi JAKI untuk mengintegrasikan semua layanan-layanan atau aplikasi yang dimiliki dinas-dinas Provinsi DKI Jakarta. |
| P | Apa rencana pengembangan aplikasi JAKI untuk kedepannya? |
| N | Kalau untuk rencana pengembangannya kan aplikasi JAKI rencananya ingin menjadi <i>super app</i> semua kebutuhan warga DKI Jakarta akan ada di aplikasi JAKI dengan menggunakan satu aplikasi aja yaitu aplikasi JAKI. |

| | |
|---|---|
| | <p>Nah, untuk fokus aspeknya kita lebih ke memberikan informasi kepada masyarakat. Selain kita memberikan informasi, kita juga bisa berinteraksi kepada masyarakat, seperti JakLapor. Dan yang terakhir kita bisa melakukan transaksi di aplikasi JAKI, kaya pembayaran pajak nanti akan ada di aplikasi JAKI. Jadi memang rencana pengembangannya lebih ke informasi, interaksi, dan transaksi.</p> |
| P | Siapa saja pihak yang terlibat dalam pengolahan aplikasi JAKI? |
| N | Kalau untuk pihak yang terlibat dalam pengolahan aplikasi JAKI tentunya di Jakarta <i>Smart City</i> sendiri, karena pengembangannya ada di JSC, kemudian ada dari dinas-dinas atau OPD-OPD yang memiliki aplikasi dan terintegrasi dengan aplikasi JAKI. |
| P | Terdapat dalam dokumen apa perencanaan aplikasi JAKI? |
| N | Kalau untuk rencana yang ada di aplikasi JAKI sebenarnya kita ada dokumen KSD (Kegiatan Strategis Daerah) disitu ada rencana-rencana tentang pengembangan-pengembangan aplikasi JAKI akan mau seperti apa dalam satu tahun kedepan gitu. |
| P | Bagaimana Bapak/Ibu menilai hasil dari program aplikasi JAKI? |
| N | Sebenarnya untuk menilai dari hasil aplikasi JAKI kita <i>nggak</i> bisa menilai sendiri karena ini adalah layanan publik yang bisa menilai itu dari masyarakatnya itu sendiri. Jadi skemanya di akhir tahun kita tuh selalu mengadakan survey kepuasan masyarakat, dimana kita menanyakan <i>feedback</i> dari masyarakat apakah aplikasi JAKI sudah cukup membantu atau memudahkan seperti itu. Jadi, dinilainya dari survey kepuasan |

| | |
|---|--|
| | masyarakat dan ada survey-survey lainnya kaya survey penggunaan aplikasi JAKI, begitu <i>sih</i> mba Gita. |
| P | Bagaimana caranya dalam menjaga kualitas aplikasi JAKI? |
| N | Paling kita minta <i>feedback</i> ke masyarakat terkait aplikasi JAKI ini apa sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Kami juga melihat kebutuhan masyarakat itu sekarang lagi membutuhkan apa, itu paling kita analisa dari situ. |
| P | Apa kendala yang dihadapi selama menjalankan aplikasi JAKI? |
| N | Kalau dari kendala pengembangan, yang pertama itu kita kan integrasi juga ya dengan dinas-dinas terkait. Integrasi dari segi aplikasi atau dari datanya. Kendalanya lebih ke data yang kita dapatkan dari dinas-dinas atau OPD-OPD terkait itu masih data mentah atau datanya itu masih berantakan sehingga kami tim data dari JSC perlu merapikan lagi data-datanya agar datanya ini siap untuk digunakan di aplikasi JAKI. Selain itu dari kendala integrasi aplikasi juga kadang kita suka sulit <i>nih</i> menentukan kira-kira yang bagusnya ini integrasi yang seperti apa dan kebanyakan kita juga harus minta data-data secara <i>update</i> ke dinas-dinas agar kita juga meberikan informasi yang <i>up to date</i> kepada masyarakat. |
| P | Kalau kendala dari masyarakat? |
| N | Yang pertama itu cukup banyak sekali fitur yang ada di aplikasi JAKI sehingga masyarakat masih bingung kira-kira fungsi-fungsi dari fitur-fitur ini tuh apa aja. <i>Nah</i> itu yang masih menjadi kendala di masyarakat. Kedua, karena terlalu banyak fitur yang ada di aplikasi JAKI ini masyarakat masih |

| | |
|---|---|
| | <p>sulit mencari fitur yang dibutuhkan. Terus beberapa fitur juga masih ada yang tidak bisa digunakan untuk diluar Jakarta, kaya misalkan JakLapor ini kan difungsikan untuk yang ada di DKI Jakarta. Jadi permasalahannya lebih ke fitur-fitur sih.</p> |
| P | <p>Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi dalam aplikasi JAKI?</p> |
| N | <p>Cara mengatasinya adalah kami mencoba menganalisa kira-kira yang baik seperti apa untuk nanti dibuatkan pengembangan selanjutnya.</p> |
| P | <p>Bagaimana pengaruh kolaborator dalam aplikasi JAKI?</p> |
| N | <p>Sebenarnya kita terbantu banget ya sama kolaborator. Dimana kita tadikan kita sudah menyebutkan tentang integrasi dengan dinas-dinas terkait juga yang sebenarnya itu adalah aplikasi yang dimiliki atau data-data nya itu dimiliki oleh dinas-dinas terkait, di aplikasi JAKI itu hanya menampilkan dari <i>user interfacenya</i> aja, dari tampilannya aja. Sebenarnya data-data yang kita tampilkan itu dari kolaborator atau dinas-dinas terkait, mangkanya sangat berpengaruh <i>nih</i> dinas-dinas ini atau kolabortor dalam aplikasi JAKI.</p> |
| P | <p>Bagaimana proses pelibatan kolaborator dalam aplikasi JAKI?</p> |
| N | <p>Kalau proses kolaborasi sebenarnya kita ada 2 proses. Yang pertama kita melakukan audiensi kepada pihak luar atau pihak luar yang mengajukan audiensi kepada Jakarta <i>Smart City</i>. Jadi lebih ke bersurat, nanti akan kita meetingkan/evaluasi nih kira-kira bagian mana sih yang kita bisa kerjasama kedua belah pihak gitu, yang akan menguntungkan kedua belah pihak, nanti setelah udah ada keputusannya bagaimana akan kita kolaborasikan nanti akan kita mulai proses kolaborasinya seperti itu.</p> |

| | |
|---|--|
| P | Apakah kehadiran aplikasi JAKI ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat? |
| N | Kalau misalkan untuk partisipasi, meningkatkan partisipasi ya terutama dalam pengaduan atau difitur JakLapor karena banyak sekali masyarakat yang melakukan pengaduan di JakLapor. Selain dari fitur JakLapor juga vaksinasi, warga juga bisa melakukan pendaftaran vaksin di aplikasi JAKI sehingga itu bisa meningkatkan partisipasi masyarakat. |



Informan Utama 2

Nama : AUFAR ARIQ VARGAS VARAGO
Jabatan : *Compliance Officer*
Divisi Pengembangan dan Analisa Produk
Tempat : *Online (Zoom Meeting)*
Hari dan Tanggal : Rabu, 3 Agustus 2022
Waktu : 11.00-12.00 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Bapak AUFAR ARIQ VARGAS VARAGO

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|--|
| P | Bagaimana cara dalam memperkuat kemitraan? |
| N | Ada perikatan untuk kemitraan. Kemitraan ini kan dilandasi kesepakatan bersama atau perjanjian dari kedua belah pihak yang ingin berkolaborasi dengan Jakarta <i>Smart City</i> sebagai pengembang. Kalau untuk memperkuat ada meeting-meeting yang dilakukan pihak terkait untuk berkomunikasi terkait perkembangan kerja sama yang dilaksanakan. |
| P | Bagaimana proses evaluasi dalam mengelola aplikasi JAKI? |
| N | Untuk evaluasi, kita juga bisa melakukan evaluasi jika ada permintaan dari pihak-pihak tertentu. JAKI itu kan terdaftar di google play sebagai salah satu aplikasi yang memang sudah <i>qualified</i> untuk bisa masuk ke google play atau app store. Jadi biasanya ada beberapa waktu tertentu, memang tidak |

| | |
|---|---|
| | <p>pasti akan ada permintaan dari baik google play ataupun app store untuk mendvelop atau merubah isi dari aplikasinya agar bisa sesuai dengan kualifikasi atau persyaratan yang dimintakan google play atau app store.</p> |
| P | <p>Bagaimana proses <i>monitoring</i> dalam mengelola aplikasi JAKI?</p> |
| N | <p>Sebenarnya berkaitan <i>sih monitoring</i> dan evaluasi. Jadi ketika kita memulai <i>monitoring</i> aplikasi JAKI, entah itu dari sisi jaringan dan sebagainya itu akan dimonitor oleh JSC dan JSC pun akan melakukan tindakan lebih lanjut untuk bisa memperbaiki atau memperlancar jalannya pelaksanaan aplikasi.</p> |
| P | <p>Apa kendala yang dihadapi selama menjalankan aplikasi JAKI?</p> |
| N | <p>Pada intinya mungkin karena aplikasi JAKI yang mempunyai tujuan untuk menjadi <i>super app</i> di Pemprov DKI Jakarta otomatis sangat banyak <i>stakeholders</i> yang ada atau berkaitan dengan pengembangan aplikasi JAKI. Jadi dalam pengembangannya kita cukup rumit untuk bisa memetakan mana saja yang mungkin menjadi prioritas atau yang menjadi kebutuhan urgensi yang perlu kita lakukan. Tapi sebenarnya dari kendala tersebut bisa menjadi <i>challenge</i> buat kita bahwasanya hal ini menjadi suatu hal yang memang perlu kita jadikan hal yang wajar agar nantinya aplikasi Jakarta Kini sebagai <i>super app</i> Pemprov DKI Jakarta bisa sesuai dengan kebutuhan yang memang diperlukan untuk masyarakat.</p> |
| P | <p>Apa arti penting aplikasi JAKI?</p> |
| N | <p>Kita memandang bahwa aplikasi JAKI sebagai aplikasi milik Pemprov DKI Jakarta yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebuah hal</p> |

| |
|--|
| yang luar biasa, yang mulia karena tujuannya untuk mempermudah masyarakat. |
|--|



Informan Tambahan 1

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (Waesarinana)

Tempat : *Online (Video Call Whatsapp)*

Hari dan Tanggal : Minggu, 24 Juli 2022

Waktu : 10.35-11.00 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Kak Nana

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|---|
| P | Selamat siang Kak Nana, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Nana terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Oh iya. |
| P | Apa yang Kak Nana ketahui tentang aplikasi JAKI? |
| N | Jadi, aplikasi JAKI itu satu-satunya aplikasi pertama yang <i>official</i> punya pemprov DKI Jakarta dan digadang-gadangkan menjadi <i>super app</i> di Jakarta karena punya beberapa fitur terutama yang paling unggul itu JakLapor. Jadi, masyarakat DKI Jakarta bisa melaporkan permasalahan yang ada di Jakarta kaya sampah, terus ada banyak kategori dalam aplikasi JAKI yang bisa di lapor dan itu langsung masuk ke SKPD. SKPD <i>tuh</i> kaya dinas-dinas terkait yang nanti <i>bakal nyelesaiin</i> permasalahan di Jakarta itu. Jadi, kalau dulu Jakarta punya aplikasi Qlue itu dipegang sama swasta, |

| | |
|---|--|
| | <p>kalau yang JAKI ini dipegangnya sama pemerintah, jadi datanya jauh lebih aman karena masuk semuanya ke pemerintah. Itu <i>sih</i> yang aku tau.</p> |
| P | <p>Biasanya Kak Nana memakai aplikasi JAKI untuk apa?</p> |
| N | <p>Karena aku bukan warga Jakarta, waktu pakai aplikasi JAKI aku pakai untuk daftar vaksinasi sama jaman pandemi ada zonasi atau namanya apa aku lupa pokoknya untuk mengetes sejauh mana resiko kita dapat terkena Covid atau <i>engga</i>.</p> |
| P | <p>Menurut Kak Nana kegunaan aplikasi JAKI untuk apa?</p> |
| N | <p>Banyak sih sebenarnya. Awalnya kan Cuma untuk melapor permasalahannya. Terus seiring berkembangnya situasi dan kondisi yang pas lagi pandemi akhirnya ada percepatan vaksinasi jadinya ada kaya Jakarta Tanggap Covid-19 juga kalau <i>ngga</i> salah. Jadi orang orang bisa daftar vaksin 1,2, sampai sekarang masih bisa daftar booster disana. Dan juga ada kolaborasi. JAKI ini kan yang kelola Jakarta <i>Smart City</i> mereka bikin kolaborasi kalo <i>ngga</i> salah sama Gojek, terus sama aplikasi-aplikasi <i>start up</i> lainnya kaya Jakarta Aman itu ada jadi JakAman. Itu jadi sekarang mulai merambah kolaborasi sama beberapa SKPD dan juga <i>start up</i> di Jakarta.</p> |
| P | <p>Menurut Kak Nana aplikasi JAKI dapat dipakai oleh siapa saja?</p> |
| N | <p>Aplikasi JAKI ini bisa dipakai siapa aja walaupun <i>ngga</i> tinggal di Jakarta, Cuma kalau untuk melaporkan permasalahan di Jakarta dia harus melapor yang memang lokasinya di Jakarta, karena ada <i>geotagging</i>. Jadi misalnya aku, aku bisa makai aplikasi JAKI, tetapi ketika aku melapor permasalahan yang udah daerah Bekasi, itu udah <i>ngga</i> bisa karena <i>geotagging</i>nya udah</p> |

| | |
|---|---|
| | <p><i>ngga</i> kebaca kaya gitu dan untuk yang tinggal dipinggiran Jakarta kaya Tangerang, Bekasi, Depok bisa vaksin booster dari JAKI nanti vaksinnya di Jakarta semisal persediaan vaksin dari dinas tempat mereka lagi <i>ngga</i> ada gitu.</p> |
| P | <p>Menurut Kak Nana, apakah sosialisasi aplikasi JAKI ini berjalan dengan baik?</p> |
| N | <p>Kalau sekarang menurutku sudah lumayan bagus, karena ada perkembangan fitur-fitur juga di JAKI. Aku melihat media sosialnya terutama <i>instagram</i> (JSClab) udah lumayan aktif dan bener-bener banyak yang <i>like</i>, terutama ketika percepatan vaksinasi, itu banyak banget orang yang merasa terbantu daftar vaksin 1,2 sampai vaksin booster di JAKI. Jadi menurut aku, publikasi mereka sudah semakin membaik.</p> |
| P | <p>Darimana Kak Nana mengetahui aplikasi JAKI?</p> |
| N | <p>Jujur karena dulu aku kerja di Jakarta <i>Smart City</i>. Sebagai orang yang berkecimpung juga di Jakarta <i>Smart City</i> jadi perlu <i>download</i> JAKI. Tapi sekarang perjanuari 2022 aku udah <i>ngga</i> di Jakarta <i>Smart City</i>, kebetulan aku pindah di Bappeda DKI Jakarta. Masih di lingkup Pemprov, cuma aku tugasnya udah bukan ngelola JAKI lagi. Nah, sekarang sebagai seorang yang udah diluar Jakarta <i>Smart City</i> dan tidak mengelola JAKI, menurutku perkembangan mereka sudah sangat bagus karena aku tetap mantau sosial media mereka terutama <i>instagram</i> gitu.</p> |
| P | <p>Apa hambatan Kak Nana selama menggunakan aplikasi JAKI?</p> |

Ohiya, karena JAKI ini kan *pengennya* jadi *super app*, berarti pengguna atau *user*nya harus banyak banget. Sedangkan kemampuan dan kapasitas JAKI dalam mengelola belum sampai tingkat nasional. Kan aplikasi yang tingkat nasional pun kadang sering eror juga, misalnya pedulilindungi. Jadi, seringkali ketika ada kebijakan Jakarta, yang apa-apa mengharuskan lewat aplikasi JAKI itu sering banget servernya down. Contohnya dulu ada kebijakan SIKM (Surat Izin Keluar Masuk) Jakarta. Jadi, pada saat pandemi, orang-orang yang mau keluar dari Jakarta dan masuk lagi ke Jakarta mereka harus punya SIKM dan itu daftarnya dari aplikasi JAKI. Itu luar biasa servernya sering down karena semua orang yang mau keluar dan masuk Jakarta lewat JAKI. Sedangkan JAKI belum sematang itu. Sama vaksinasi diawal-awal juga ada *misunderstanding* dalam komunikasi. Misalnya gini, sudah ada Pergubnya kalau misalkan daftar vaksin di Jakarta bisa lewat aplikasi JAKI, itu sudah ada promosinya. Orang-orang berbondong-bondong daftar lewat JAKI. Karena JAKI kalau kita sudah daftar, kita datang ke fasilitas kesehatannya, kita *ngga* perlu antri lagi, udah ada nomer urut. Itu untuk mempersingkat antrian kan biar ada *physical distancing* dan lain sebagainya. Tapi, fasilitas kesehatan *ngga* semuanya tau aplikasi JAKI. Jadi, ketika orang udah daftar dari JAKI mereka berharap sudah sampai sana *ngga* perlu antri lagi, justru mereka malah kesulitan karena dipersulit sama faskesnya. Faskesnya juga *ngga* terlalu tau. Jadi, masih banyak banget kendalanya. Selain server yang sering *down*,

N

| | |
|---|--|
| | koordinasi atau publikasi ke para SKPD yang belum pada tau JAKI itu gimana. |
| P | Apa harapan Kak Nana untuk aplikasi JAKI? |
| N | Harapan aku gini, sebagai aplikasi yang digadang-gadang sebagai <i>super app</i> harapannya servernya lebih dimatangkan lagi karna ini akan menjadi hajat banyak orang, karena permasalahan di Jakarta akan lebih banyak jadi pasti orang-orang akan <i>relate on</i> JAKI kalau memang JAKI ini sangat berguna. |
| P | Selama Kak Nana pakai aplikasi JAKI apakah mengalami kesulitan dalam penggunaannya? |
| N | Kalau bingung, <i>nggak sih</i> . Karna UI/UX dari aplikasi JAKI ini lumayan mudah untuk dimengerti. <i>Even</i> bukan hanya dengan anak muda yang mengerti teknologi pun juga untuk para lansia dan sebagainya. Jadi, masih terbilang mudah <i>sih</i> menurutku. |
| P | Apakah aplikasi JAKI menurut Kak Nana sudah cukup membantu? |
| N | Menurutku iya, dari skala 10 mungkin sudah masuk <i>7 lah</i> ya atau 6 dengan server yang mungkin harus lebih dimatangkan lagi dan dengan <i>sustainability</i> dari JAKI. |
| P | Menurut Kak Nana apakah dengan adanya fitur Jakarta Kolaborasi dalam aplikasi JAKI semakin membantu pengguna? |
| N | Menurutku fitur Jakarta Kolaborasi masih belum terlalu optimal tapi, kalau misalkan ada fitur itu lalu difitur itu bisa langsung menggunakan aplikasi kolaborator, itu juga tidak memungkinkan. Karena setiap kolaborator pasti |

| | |
|---|---|
| | <p>ingin mempertahankan <i>a.p.i</i> yang mereka punya, jadi tidak serta-merta mereka mengintegrasikan aplikasi mereka ke JAKI jadi tanpa harus <i>download</i>. Jadi, kenapa begitu, aplikasi kolaborator pasti punya database sendiri, mungkin bisa, tapi berjalannya masih jauh karena setiap aplikasi, setiap <i>start up</i> katakanlah mereka punya egonya sendiri. Ga mungkin <i>dong</i> aku punya database, profit aku sendiri, terus tiba-tiba ada aplikasi yang katanya pemerintah dan aku harus mengintegrasikan semua database aku ke mereka. Jadi, karna <i>a.p.i</i> yang tidak dapat diintegrasikan, jadi JAKI itu ibaratnya memperkenalkan aplikasi kolaborator lewat platform JAKInya sehingga <i>user</i> masih harus tetap <i>download</i> aplikasinya. Dan juga <i>user</i> ga harus <i>mendownload</i> semua aplikasi kolaborator, mereka hanya perlu <i>mendownload</i> aplikasi kolaborator yang mereka perlukan aja.</p> |
| P | <p>Apakah dengan adanya aplikasi JAKI dapat meningkatkan partisipasi masyarakat?</p> |
| N | <p>Menurutku iya, kira-kira 60% lah dalam meningkatkan partisipasi terutama dalam melaporkan permasalahan di Jakarta. Sayangnya, walaupun aplikasi JAKI ini udah di lengkapi dengan <i>anonymous</i>. Jadi, misalnya aku ngelaporin kegaduhan di tetangga itu memang langsung di tindak lanjuti, sudah banyak yang bilang seperti itu, tapi banyak orang-orang yang dicepuin akhirnya ketahuan. Dilihat dari sisi memfoto itu kira-kira dari rumah mana yang foto. <i>Ih</i> si rumah ini, berarti dia pelapornya. Abis itu ditanya-tanya, dicepuin, akhirnya kena sanksi sosial. Jadi, partisipasi iya, tapi konsekuensi yang mereka dapat dari melapor itu sering kali membuat</p> |

| | |
|---|---|
| | <p><i>user</i> takut untuk melaporkan permasalahan di Jakarta, kecuali kalo soal sampah ya. Sampah difoto, dilaporkan, dan nanti akan dibereskan oleh pasukan kuning. Beda dengan kegaduhan dengan tetangga gitukan. Jadi kadang dari <i>user</i> mengeluhkan soal itu.</p> |
| P | <p>Lalu untuk tidak terjadi hal seperti itu bagaimana pencegahannya?</p> |
| N | <p>Sebenarnya itu udah ada pencegahannya dari publikasi JAKI, selain ada fitur <i>anonymous</i>, si pelapor juga bisa memfoto <i>ngga</i> dari <i>angle</i> tempat dia tinggal. Misalnya waktu jaman WFH, kan banyak kantor yang bandel masih WFO itu bisa difoto dari gedung luarnya aja. <i>Ngga</i> harus dari dalam kantornya. Karna kan di dalam kantor juga ada CCTV. Jadi foto dari luar gedungnya aja, kasih tau alamat nya, dan juga pakai fitur <i>anonymous</i> itu bisa aman.</p> |
| P | <p>Berarti sejauh ini aplikasi JAKI sudah cukup membantu menyelesaikan permasalahan publik?</p> |
| N | <p>Menurutku iya.</p> |

Informan Tambahan 2

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (Nayef Haidir)

Tempat : *Online (Video Call Whatsapp)*

Hari dan Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022

Waktu : 16.15-16.30 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Kak Nayef

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|---|
| P | Selamat sore Kak Nayef, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Nayef terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Oh iya. |
| P | Apakah Kak Nayef mengetahui aplikasi JAKI? |
| N | Iya, tau. |
| P | Kalau Kak Nayef menggunakan aplikasi JAKI untuk apa? |
| N | Paling JakLapor ya. |
| P | Apakah Kak Nayef aktif melapor? |
| N | Sudah hampir 100x lebih mungkin. |
| P | Bagaimana respon selama Kak Nayef melapor? |
| N | Untuk permasalahan kecil mayoritas sangat cepat ya, kalau untuk yang agak berat baru mungkin ada estimasi waktu, tapi semuanya terselesaikan. |
| P | Darimana Kak Nayef mengetahui aplikasi JAKI? |

| | |
|---|--|
| N | Dari akun <i>instagram</i> JSCLab. |
| P | Apakah di lingkungan tempat tinggal Kak Nayef ada sosialisasi tentang aplikasi JAKI? |
| N | Mungkin spanduk, berbentuk umbul-umbul di Kelurahan tapi <i>ngga</i> begitu banyak kalau yang di offline. |
| P | Apakah selama Kak Nayef memakai aplikasi JAKI ini pernah mengalami kendala? |
| N | Paling sering server ya, apalagi kalo lagi di jam-jam padat jadi suka agak lama. |
| P | Apakah Kak Nayef memahami cara menggunakan aplikasi JAKI? |
| N | Iya, paham. |
| P | Apakah menurut Kak Nayef aplikasi JAKI cukup membantu? |
| N | Sudah sangat membantu. |
| P | Apa harapan Kak Nayef untuk aplikasi JAKI? |
| N | Ya kalo dibilang <i>super-app</i> ya udah mencakup semua dari segala macam mulai dari perizinan sampai laporan warga udah bagus. |
| P | Apakah Kak Nayef merasakan tingkat partisipasi masyarakat semakin meningkat setelah menggunakan aplikasi JAKI? |
| N | Jelas sekali dibanding aplikasi serupa yg lain, cuma di Jakarta doang yang paling mudah. |
| P | Apakah menurut Kak Nayef fitur kolaborasi di aplikasi JAKI jadi mempermudah pengguna? |

| | |
|---|---|
| N | Ya kalau bisa diintegrasikan layanannya, melebur dalam aplikasi JAKI nya, jadi tidak perlu <i>download</i> aplikasi lagi, jadi bener-bener <i>super app</i> gitu. |
| P | Bagaimana Kak Nayef menggambarkan aplikasi JAKI? |
| N | Cukup memudahkan dan mudah digunakan. |
| P | Menurut Kak Nayef, apakah aplikasi JAKI sudah cukup membantu menyelesaikan permasalahan publik? |
| N | Iya, betul sekali. |



Informan Tambahan 3

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (Livia Umi Ariani)

Tempat : *Online (Video Call Instagram)*

Hari dan Tanggal : Sabtu, 23 Juli 2022

Waktu : 12.30-12.45 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Kak Livia

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|---|
| P | Selamat siang Kak Livia, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Rafli terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Oh iya. |
| P | Apa yang Kak Livia ketahui tentang aplikasi jaki? |
| N | Aku tau dari <i>instagram</i> JSCLab. |
| P | Lalu apa yang membuat Kak Livia mau <i>download</i> aplikasi JAKI? |
| N | Awalnya karna vaksinasi, aku cari tempat yang <i>available</i> sama jenis dosisnya di sana. |
| P | Selain untuk vaksinasi, kak Livia pakai aplikasi JAKI untuk apa? |
| N | Aku pakai <i>buat</i> cuaca. Itu ngebantu <i>banget sih</i> peringatan cuacanya <i>trus</i> akurat, walaupun <i>ga</i> 100% tapi benar. Jakwifl juga aku sering <i>pake</i> , lumayan kalau di jalan kan biasanya banyak Wifi gratis. Sama jakperpus aku sering ke sana jadi isi <i>regist</i> dulu di app ini. |

| | |
|---|--|
| P | Apakah terdapat kendala selama memakai aplikasi JAKI? |
| N | Ada kok, kadang ngebug pas buka beberapa menu nya. |
| P | Apa kritik dan saran untuk aplikasi JAKI? |
| N | Perbanyak menu nya lagi dan kurangi <i>bug</i> aja <i>sih</i> . |
| P | Menu apa yang menurut Kak Livia yang harus ditambah? |
| N | Menu buat tau jadwal transportasi umum, biar sekalian ada di app jaki jadi ga usah buka app yang lainnya. |
| P | Menurut Kak Livia, apakah aplikasi JAKI cukup membantu? |
| N | Membantu banget. |
| P | Menurut Kak Livia, apa yang harus ditingkatkan dalam aplikasi JAKI? |
| N | Sejauh ini cukup untuk menu yang aku pakai. Kalau untuk yang lainnya aku ga bisa nilai karna belum pernah pakai. |
| P | Kalau aplikasi JAKI nih menurut Kak Livia sepenting apa? |
| N | Lumayan penting sih 6.5/10. |
| P | Baik kak, tapi secara keseluruhan aplikasi JAKI membantu? |
| N | Iya benar |

Informan Tambahan 4

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (Abel Fabianto Abdoellah)

Tempat : *Online (Video Call Whatsapp)*

Hari dan Tanggal : Sabtu, 23 Juli 2022

Waktu : 13.06-13.20 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Kak Abel

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|---|
| P | Selamat siang Kak Abel, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Abel terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Oh iya. |
| P | Apakah Kak Abel mengetahui aplikasi JAKI? |
| N | Iya tau sudah memakai dari tahun 2021. |
| P | Apa yang Kak Abel tau tentang aplikasi JAKI? |
| N | Waktu itu awal tau aplikasi JAKI itu buat daftar vaksin. |
| P | Apakah Kak Abel mengetahui kegunaan aplikasi JAKI? |
| N | Taunya mungkin untuk itu aja daftar vaksinasi selebihnya belum tau. |
| P | Kalau Kak Abel mengetahui aplikasi JAKI darimana? |
| N | Waktu itu ada kenalan, dia bilang katanya bisa daftar vaksin dari aplikasi JAKI. |
| P | Apakah selama Kak Abel memakai aplikasi JAKI terdapat kendala? |

| | |
|---|--|
| N | Kalau kendala, waktu itu sih perlu <i>log in</i> berulang-ulang waktu pakai aplikasinya. Karna agak ribet juga harus masukin NIK dulu. |
| P | Bagaimana penilaian Kak Abel tentang aplikasi JAKI? |
| N | Sudah bagus, fiturnya banyak, gampang digunakan. Sejauh ini sudah bagus. |
| P | Menurut Kak Abel apakah aplikasi JAKI cukup membantu? |
| N | Diluar dari kendala itu <i>sih</i> ya membantu, cuma dengan ada kendala itu jadi menghambat aja. |
| P | Apakah Kak Abel merasakan perkembangan aplikasi JAKI dari waktu ke waktu? |
| N | Kalau perkembangan <i>sih</i> liat ya, soalnya kan dulu waktu awal buat daftar vaksin aja terus sekarang ada fitur-fitur baru, jadi kelihatan perkembangannya. |
| P | Apakah ada saudara/tetangga yang memakai aplikasi JAKI? |
| N | Orang tua pakai <i>sih</i> buat vaksin. |
| P | Menurut Kak Abel aplikasi JAKI dapat meningkatkan partisipasi masyarakat? |
| N | Iya bisa <i>sih</i> , apalagi ada fitur Jaklapor itu kan bisa digunain, jadi bisa meningkatkan peran masyarakat. |

Informan Tambahan 5

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (M. Rafli Hidayatulloh)

Tempat : *Online (Video Call Whatsapp)*

Hari dan Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022

Waktu : 13.00 – 13.15 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Kak M. Rafli Hidayatulloh

| Wawancara Mendalam | |
|---------------------------|--|
| P | Selamat siang Kak Rafli, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Rafli terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Oh iya. |
| P | Apakah Kak Rafli mengetahui aplikasi JAKI? |
| N | Tau, tau aplikasi JAKI. |
| P | Biasanya Kak Rafli menggunakan aplikasi JAKI untuk apa? |
| N | Biasanya dipakai untuk mencari informasi-informasi masalah vaksinasi, jumlah kasus (Covid-19), terus kalau misalkan mau pergi <i>kadang-kadang</i> lihat perkiraan cuaca di aplikasi JAKI. |
| P | Apakah Kak Rafli mengetahui bahwa di aplikasi JAKI terdapat fitur kolaborasi dengan mitra-mitra lain? |
| N | Tau, karena di aplikasinya juga ada kategori bagian kolaborasi. |
| P | Apakah Kak Rafli tahu siapa saja yang dapat menggunakan aplikasi JAKI? |

| | |
|---|--|
| N | Iya, untuk siapa saja dari semua kalangan bisa menggunakan aplikasi JAKI <i>sih</i> . Hampir semua warga Jakarta mempunyai <i>handphone</i> , jadi bisa <i>mendownload</i> aplikasinya juga. |
| P | Dari mana Kak Rafli mengetahui aplikasi JAKI? |
| N | Taunya itu pertama dari seminar <i>online</i> yang diadakan di Kampus, waktu itu <i>ngikut</i> , terus jadi tau aplikasi JAKI. |
| P | Lalu, selama memakai aplikasi JAKI apakah Kak Rafli pernah mengalami kendala/masalah? |
| N | <i>Ngga</i> ada kendala kalau pakai aplikasi JAKI, oke oke aja. |
| P | Apakah menurut Kak Rafli aplikasi JAKI ini mudah digunakan? |
| N | JAKI memudahkan <i>sih</i> , jadi cukup membantu, apalagi yang kemarin vaksinasi sangat membantu. |
| P | Menurut Kak Rafli dengan adanya kolaborasi JAKI dengan mitra lain apakah semakin membantu? |
| N | Membantu <i>sih</i> justru, mungkin yang belum kenal beberapa mitra ini jadi tau lewat aplikasi JAKI. |
| P | Menurut Kak Rafli, apakah aplikasi JAKI ini bisa <i>survive</i> di masa yang akan datang? |
| N | <i>Hmm</i> tergantung dari pengelolaanya, kalau misalkan nanti servernya dimasa yang akan datang semakin baik, ya itu bakalan <i>survive</i> . Tapi kalau misalkan semakin lama aplikasinya makin lemot, ada kendala-kendala kayanya masyarakat juga semakin lama ya meninggalkan JAKI ini. Tapi |

| | |
|---|---|
| | kalau dari sudut pandang saya sih bisa (<i>survive</i>) dengan perkembangan teknologi sekarang. |
| P | Menurut Kak Rafli, apakah respon yang diberikan aplikasi JAKI termasuk cepat? |
| N | Cepat, apalagi <i>chat bot</i> . Jadi kita bisa <i>nanyain-nanyain</i> gitu. Jadi, fitur <i>chat bot</i> cepat gitu responnya. |
| P | Menurut Kak Rafli, apakah dengan adanya aplikasi JAKI membuat tingkat partisipasi masyarakat meningkat? |
| N | Iya benar, masyarakat jadi lebih sering berpartisipasi dalam perkembangan kota. Jadi komunikasi antar masyarakat dan pemerintah juga jalan. |
| P | Bagaimana Kak Rafli menilai aplikasi JAKI ini? |
| N | Sudah bagus <i>sih</i> , cuma yang kurang proses sosialisasinya aja. Perlu ditingkatkan lagi. |
| P | Jadi menurut Kak Rafli aplikasi JAKI ini bisa membantu menyelesaikan permasalahan publik? |
| N | Iya, betul. |

Informan Tambahan 6

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (Andika Pebriyanto)

Tempat : *Online (Video Call Instagram)*

Hari dan Tanggal : Jumat, 29 Juli 2022

Waktu : 07.43 – 08.15 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Kak Andika

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|--|
| P | Selamat pagi Kak Andika, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Andika terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Iya. |
| P | Darimana Kak Andika mengetahui aplikasi JAKI? |
| N | Sosmed. Dari IG JSCLab dan IG DKI Jakarta. |
| P | Apa yang membuat Kak Andika mau <i>download</i> aplikasi JAKI? |
| N | Lebih untuk kemudahan dalam laporan karena waktu itu saya lihat ada kerusakan di JPO makanya saya <i>download</i> JAKI dan dilaporkan via JAKI. Dan untuk daftar vaksin booster. |
| P | Selama Kak Andika memakai aplikasi JAKI apa terdapat kendala? |
| N | Ada, terutama saat daftar vaksin. Error saat daftarnya, jadi waktu daftar selesai ada <i>notif error</i> beberapa kali. Tapi setelah nunggu beberapa jam di |

| | |
|---|---|
| | coba lagi bisa. Dan satu lagi <i>tracking</i> untuk laporan sering <i>gak update</i> kak, walaupun untuk penyelesaian cukup cepat. |
| P | Menurut kak Andika apa saja kegunaan dari aplikasi JAKI? |
| N | Bisa untuk JakAmbulans (gawat darurat), JakLapor, untuk daftar vaksin. Fiturnya banyak cuman <i>gak</i> dipakai semua kak. Dan lumayan <i>update</i> walaupun <i>gak update</i> aplikasi. |
| P | Apa menurut kak Andika aplikasi JAKI ini membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat? |
| N | Iya kak. |
| P | Apa yang jadi harapan Kak Andika untuk aplikasi JAKI? |
| N | Harapannya JAKI menjadi aplikasi <i>super app</i> yang mencakup semua layanan yang ada di Jakarta, jadi <i>gak</i> perlu banyak download aplikasi Kak dan bisa terintegrasi dengan aplikasi seperti PeduliLindungi, <i>terus</i> untuk kemudahan pembayaran melalui dompet digital seperti Gojek, OVO, Dana, dll. |
| P | Ohiya, apa menurut kak Andika aplikasi JAKI mudah digunakan? |
| N | Mudah |
| P | Apakah Kak Andika merasa terbantu dengan adanya aplikasi JAKI? |
| N | Iya. |
| P | Kalau menurut Kak Andika, apakah aplikasi JAKI bisa di pakai untuk di masa yang akan datang? |
| N | Bisa kak dengan catatan harus cepat menyesuaikan dengan kondisinya. |

| | |
|---|--|
| P | Apakah kak Andika merasa lebih aktif dalam berpartisipasi setelah memakai aplikasi JAKI? |
| N | Iya, karena saya melihat dengan kemudahan aplikasi JAKI merasa lebih berpartisipasi dalam perbaikan dan pembangunan di lingkungan khususnya dan Jakarta pada umumnya. |
| P | Bagaimana Kak Andika mendeskripsikan aplikasi JAKI? |
| N | JAKI adalah aplikasi yang dibuat oleh JSCLab yang berfungsi untuk memberikan informasi tentang program-program yang ada di Jakarta serta membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Jakarta seperti kerusakan jalan, parkir liar, kerumunan, dll. |
| P | Penilaian Kak Andika tentang aplikasi JAKI gimana kak? |
| N | Sudah bagus, tapi perlu ditingkatkan lagi. |



Informan Tambahan 7

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (Safina Zora Hassanah)

Tempat : *Online (Video Call Instagram)*

Hari dan Tanggal : Selasa, 2 Agustus 2022

Waktu : 19.00 – 19.15 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

N : Narasumber atau Kak Fina

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|--|
| P | Selamat malam Kak Fina, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Fina terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Iya. |
| P | Darimana Kak Fina mengetahui aplikasi JAKI? |
| N | Di <i>share</i> temen aku. |
| P | Terus apa yang membuat Kak Fina mau <i>download</i> aplikasi jaki? |
| N | Dia ada informasi WiFi gratis di Jakarta ada dimana aja. |
| P | Selain untuk WiFi apakah Kak Fina mengetahui kegunaan lain dari aplikasi JAKI? |
| N | Pernah ngecek harga bahan-bahan makanan di pasar pakai itu, pernah juga ngelaporin jalan rusak di deket rumah (<i>plus</i> iseng liat laporan warga lain, menarik-menarik permasalahannya), sama waktu itu aku daftar vaksin lewat situ juga. |

| | |
|---|--|
| P | Apakah Kak Fina tau aplikasi JAKI bisa dipakai untuk siapa aja? |
| N | Aku kebetulan Waga Banten <i>ahahaha</i> . Setau aku ada beberapa fitur yang bisa semua org, ada yang khusus Jakarta. |
| P | Selama kak Fina pakai aplikasi JAKI apa ada kendala kak? |
| N | Kalau aku udah <i>sign in</i> suka ke <i>sign out</i> sendiri gitu. |
| P | Apakah aplikasi JAKI mudah digunakan? |
| N | Mudah, UI UX nya gampang. |
| P | Aplikasi JAKI menurut kak Fina cukup membantu permasalahan masyarakat? |
| N | Iya. Masih butuh banyak <i>improvement</i> tapi lumayan membantu. |
| P | <i>Improve</i> dihal mana aja ka? |
| N | <i>Loading time</i> nya masih suka agak lama. Sama <i>update</i> notifikasinya masih terbatas banget. Yang berita di jakwarta nya, potensinya bagus tapi kayanya belum semua dinas terintegrasi. |
| P | Menurut Kak Fina dengan adanya aplikasi JAKI apakah bisa meningkatkan partisipasi masyarakat? |
| N | Iyaa menurutku, yang fitur jaklapor itu, kaya kita tinggal foto-foto aja, bisa bantuin Jakarta jadi lebih rapih dll. |
| P | Bagaimana penilaian Kak Fina untuk aplikasi JAKI? |
| N | Yang aku lihat JAKI kan berusaha jadi <i>super app</i> yah, biar semua layanan di DKI bisa diakses di satu <i>apps</i> aja, tapi mungkin karena kebanyakan fitur, jadi agak bingung, dan yang terpakai cuma beberapa aja, tapi mungkin kalau orang lain pasti kebutuhnya beda sama yang aku butuhin, menurutku |

| | |
|---|--|
| | <p>butuh ada personalisasi layanan, kan dia megang data kita jadi tau dari segi umur misalnya, dia bisa kurasi harusnya. kira-kira kita butuh apa aja.. orang lain butuh apa aja.. bisa ditonjolin untuk masing-masing.. Tapi secara UI UX dan waktu respon dan tindak lanjutnya sudah bagus banget menurut aku.</p> |
| P | Apakah menurut Kak Fina aplikasi JAKI penting? |
| N | Menurutku lumayan penting |
| P | Selama Kak Fina pakai JAKI, apakah Kak Fina merasakan perkembangan aplikasi JAKI dari waktu ke waktu? |
| N | Ada, <i>update</i> sesuai kebutuhan masyarakat misalnya jadi tempat daftar vaksin, jadi bisa cek kuota <i>bed occupancy</i> rumah sakit, adanya JakWifi, dll. |



Informan Tambahan 8

Informan Penelitian : Masyarakat Umum (Liza Zahara)

Tempat : *Online (Video Call Instagram)*

Hari dan Tanggal : Minggu, 7 Agustus 2022

Waktu : 09.45 – 10.00 WIB

Keterangan :

P : Pewawancara atau Gita Indah Sucitra

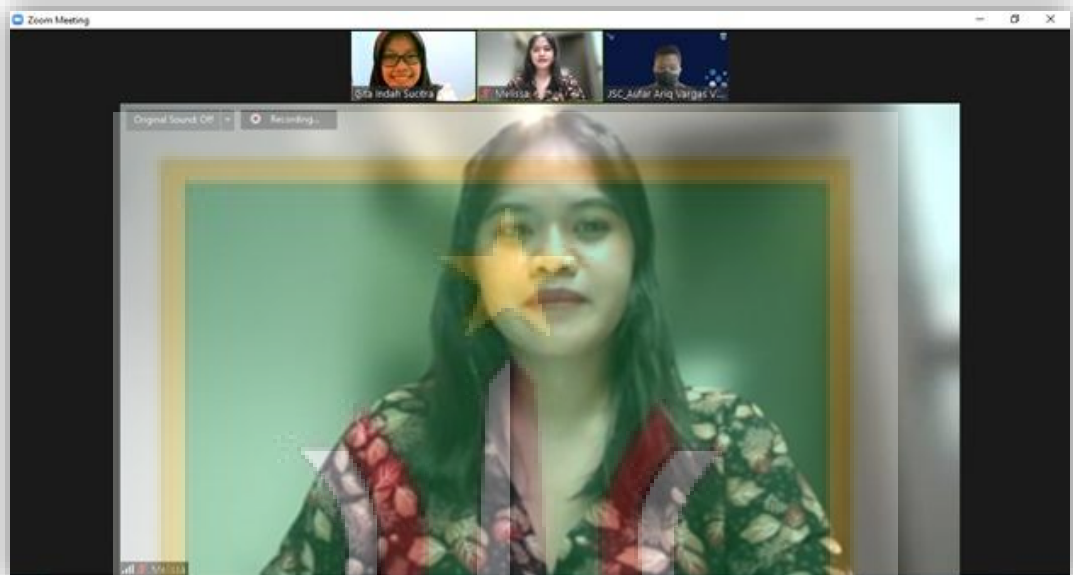
N : Narasumber atau Kak Liza

| Wawancara Mendalam | |
|--------------------|--|
| P | Selamat pagi Kak Liza, saya Gita dari Universitas Nasional disini saya ingin mewawancarai Kak Liza terkait aplikasi JAKI (Jakarta Kini). |
| N | Iya. |
| P | Sudah berapa lama Kak Liza menggunakan aplikasi JAKI? |
| N | Baru banget kak, aku pake tuh awal 2022 karena keperluan mau vaksin itu. Kebetulan vaksin dosis 1 yang kesediannya gak sebanyak kaya di awal karena pas itu orang-orang udah masuk tahap vaksin 2. Dan JAKI memudahkan aku cari tempat vaksin dosis 1 dengan mudah dan dekat gitu. |
| P | Darimana Kak Liza tau aplikasi JAKI? |
| N | Aku ikutin <i>instagramnya</i> Pak Anies Baswedan. |
| P | Selama pakai JAKI apakah ada kendala? |

| | |
|---|---|
| N | Belum ada sih. Selama pemakaian lancar dan semua prosesnya jadi mudah banget. Lebih efektif pakai JAKI. Seneng aja gitu jadinya apalagi waktu orang kerja kan <i>gak</i> banyak, <i>nah</i> JAKI ngebantu banget. |
| P | Apa Kak Liza tau kegunaan lain dari aplikasi JAKI selain untuk vaksinasi? |
| N | Tau, banyak banget dan berguna banget <i>sih</i> menurutku buat di Jakarta apalagi. Ditambah aku kan ikutin <i>instagram</i> mereka juga jadi penyampaian penggunaannya ngena banget. Misal, kalo laporin orang-orang yang <i>gak</i> pakai masker, atau tetangga yang berisik ganggu ketenangan lainnya itu bisa lewat JAKI. terus sekarang ke beberapa tempat wisata Jakarta kadang diminta reservasi atau masuk pakai JAKI juga. |
| P | Apa yang menjadi harapan Kak Liza untuk aplikasi JAKI? |
| N | Harapannya manfaat dari JAKI ini bisa dirasakan langsung dan bisa digunakan oleh masyarakat di manapun. Sehingga cita-cita Jakarta sebagai <i>smart city</i> bisa terwujud. Dan kemudahan dari Jaki untuk memfasilitasi masyarakat bisa benar-benar direalisasikan. |
| P | Bagaimana penilaian Kak Liza untuk aplikasi JAKI? |
| N | 8/10. |
| P | Seberapa penting aplikasi JAKI? |
| N | Penting banget kak. Dia memudahkan segala bentuk administrasi, fleksibilitas waktu kegiatan yang aku ikutin lewat JAKI. |
| P | Apa aplikasi JAKI mudah digunakan menurut Kak Liza? |
| N | Mudah, gak ada kesulitan sama sekali. Kaya aplikasi pada umumnya aja. |

Lampiran 3 Dokumentasi

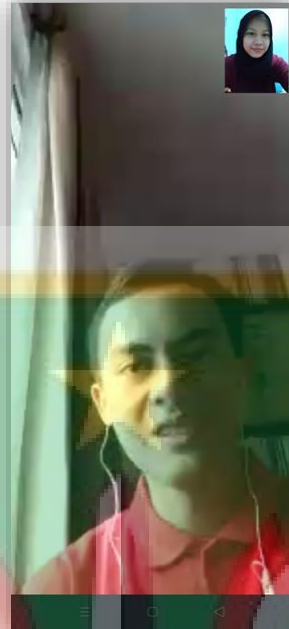
- Dokumentasi foto bersama pihak Jakarta *Smart City*



- Dokumentasi foto bersama Kak Waesarinana selaku pengguna aplikasi



- Dokumentasi foto bersama Kak Nayef selaku pengguna aplikasi JAKI



- Dokumentasi foto bersama Kak Abel selaku pengguna aplikasi JAKI

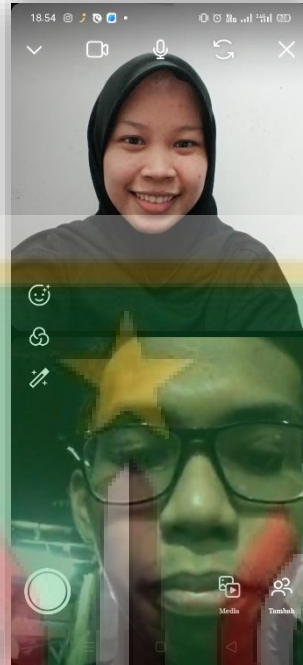


- Dokumentasi foto bersama Kak Livia selaku pengguna aplikasi JAKI

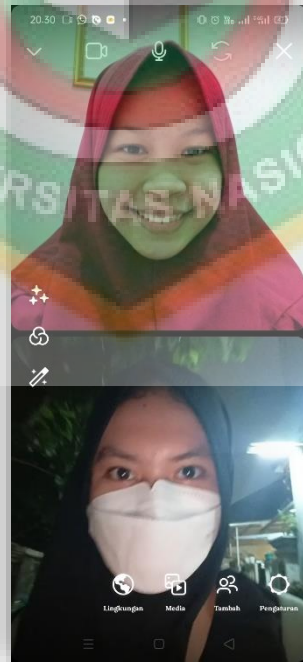


- Dokumentasi foto bersama Kak Rafli selaku pengguna aplikasi JAKI

- Dokumentasi foto bersama Kak Andika selaku pengguna aplikasi JAKI



- Dokumentasi foto bersama Kak Fina selaku pengguna aplikasi JAKI



- Dokumentasi foto bersama Kak Liza selaku pengguna aplikasi JAKI



Lampiran 4 Surat Penelitian



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

Jl. Sawo Manila 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

Nomor : 632/WD/VII/2022 Jakarta, 18 Juli 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/Ibu Unit Pengelola Jakarta Smart City
Gedung Balai Kota DKI Jakarta, Jl. Medan Merdeka Selatan No. 8-9,
RT.11/RW.2, Gambir, Kec. Gambir, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10110

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Gita Indah Sucitra
Nomor Induk Mahasiswa : 193515426194
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Jl. Pertanian Selatan No. 9 RT. 006/RW. 03, Klender,
Duren Sawit, Jakarta Timur
HP : 089672870523

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **“Strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Mengelola Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Perspektif Kolaborasi”**, dengan dosen pembimbing: Bapak Angga Sulaiman, S.IP, M.A.P. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Gita Indah Sucitra

NPM : 193515426194

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Maret 2001

Alamat : Jl. Pertanian Selatan RT. 006/RW. 03 No. 9, Kel. Klender,
Kec. Duren Sawit, Jakarta Timur

No. HP : 089672870523

Email : gitaindahsucitraa@gmail.com

Pendidikan Formal

(2006 – 2012) SDN Klender 24 Pagi

(2012 – 2015) SMPN 25 Jakarta

(2015 – 2018) SMKN 1 Tambun Selatan

(2018 – 2022) Universitas Nasional



Skripsi Gita Indah_AP_193515426194

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repository.ub.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | blog.gamatechno.com Internet Source | 1% |
| 3 | asalcatat66.blogspot.com Internet Source | 1% |
| 4 | www.jedem.org Internet Source | 1% |
| 5 | nakhoda.ejournal.unri.ac.id Internet Source | 1% |
| 6 | dewey.petra.ac.id Internet Source | 1% |
| 7 | www.kompasiana.com Internet Source | 1% |
| 8 | jurnal-umsi.ac.id Internet Source | 1% |
| 9 | 123dok.com Internet Source | 1% |