DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Darwanto, Nabban Pirhot (agustus,2015), *kajian Kebijakan Teknologi dan komunikasi*, Insitute for Criminal Justice Reform, Jakarta.

Rahayu Y.S. Amy dan Juwono Vishnu (2019), *Birokrasi dan Governance*, pt RajaGrafindo Parsada, Depok.

Dr. J. R. Raco, ME., M.Sc(2010), *metode penelitian kualitatif*, PT Grasindo, Jakarta.

Dr. Taufiqurokhman,A.Ks., S.Sos.,M.Si, Dr. Evi Satispi, SP.M.Si(2018), *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMJ PRESS, Tanggerang Selatan.

St. Rodliyah, (2013), *Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan*

JURNAL:

Deni Fauzi Rahmadhan, Fikri Habibi. " partisipasi masyarakat

dalam mendorong program smart city di kota bandung", Vol.17, No 2, Agustus,2018

Budi Sytrisno dan Idil Akbar." Partisipasi dalam pembangunan smart city di kota bandung". Vol 17, No 2, Agustus 2018.

Ririn hidayati dan Imade suwadaya." Upaya pemerintah kota surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui media center sebagai wujud good governance, Vol.11 no 1, (2003.

Nomor:63/Kep/M.pan/7//2003. " pedoman penyelengaraan pelayanan publik (2003).

Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, Erni,." analisi kesuksesan apliaksi jakarta kini (JAKI) Mengunakan mode Delone and Mclean, Vol.23, No. 1 (Maret,2021).

Adam Muhamad Rizki Abrizal& Achmad Budiman Sudarsono," komunikasi humas pemprov DKI Jakarta Dalam menangani pengelolaan aduan masyarakat pada aplikasi JAKI", No 11

Firly Laras Sukma, (2021) “ pengaruh penggunaan fitur Jaklapor JAKI terhadap keuasan masyarakat pada kinerja pelayanan publik perprov DKI Jakarta.

Sumber lainnya:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003[1], pelayanan publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, “Mengenai kebijakan dan strategi dalam pengembangan e-goverment”.

Undang-Undnag No. 25 tahun 2009 [2],”mengenai pelayanan publik”.

Peraturan Gubenur No. 280 tahun 2014, tentang :Pembentukanya Organisasi Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City”*.

Intrusksi Gubenur No. 223 tahun 2015, “Mengenai Apliaksi Jakarta *Smart City”*.

Kementrian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi, 12 januari 2021

Peraturan pemerintah republik indonesia Nomor 45 Tahun 2017

[1] Nomor:63/Kep/M.pan/7//2003. “ pedoman penyelengaraan pelayanan publik (2003).

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

No.	INDIKATOR	Consumer Research and Developmen & Asisten Manajer Operasional Produk dan Layanan	Staff Pelayanan Kelurahan JatiPadang	RW 06 Kelurahan Jatipadang	RT 008 Kelurahan Jatipadang	RW 001 Kelurahan Jatipadang
1.	**Ketrlarlibatan Masyarakat**	Apa yang melatarbelakangi hadirnya JAKI sebagai media pengaduan?	apakah peran masyarakat dalam memberikan laporan sangat membantu pemerintah?	kalau boleh tahu apa ibu pengguna aplikasi JAKI?	bagaimana dengan penggunaan apliaksi JAKI bagi ibu sebagai ketua RT?	Bapak terakhir kali mengunakan JAKI kapan pak?
		Menurut Bapak, apa tujuan hadirnya JAKI?	Bagaimana cara kelurahan mengajak warga untuk mengunakan aplikasi tersebut?	Kenapa ibu mengunakan apliaksi tersebut?	apakah ibu keberatan dalam penggunaan aplikasi ini?	alasan bapak mengunakan JAKI?
		apakah pemerintah sudah melakukan sosialisasi kepada	dikelurahan Jatipadang sendiri apakah	apakah Bapak dan Ibu mengajak	apakah warga aktif dalam menjaga lingkungan dengan	jadi bukan kemauan bapak sendiri untuk mengunakan JAKI?

		masyarakat mengenai aplikasi JAKI sebagai sarana pengaduan di Jakarta?	masyarakatnya sudah bisa dikatakan sepuhnya sudah mengunakan JAKI?	masyarakat dalam mengunakan aplikasi JAKI untuk memantau keadaan skitar?	mengunakan apliaksi JAKI tersebut?	
		Menurut Ibu, bagaimana peran masyarakat dalam aplikasi ini?	apa perubahan yang terjadi dikelurahan Jatipadang saat diluncurkannya aplikasi JAKI?	apakah dulu ibu keberatan menguankan JAKI?	kalau warga RT 008 sendiri apakah sudah banyak pengguna aplikasi JAKI buk?	Berarti RT/RW sangat di wajibkan mengunakan aplikasi JAKI?
		apakah pemerintah sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi JAKI sebagai sarana pengaduan di Jakarta?	dampak dari aplikasi JAKI sendiri bagaimana pak?	kalau apliaksi JAKI sendiri itu ada pengaruhnya tidak di lingkungan ini bu?		apakah warga sudah tahu aplikasi JAKI?

		apakah jumlah pengguna JAKI di wilayah Jakarta selatan setiap tahunnya mengalami peningkatan?	mafaat apa yang didapatkan oleh masyarakat dengan diluncurkan JAKI?	Jadi apakah aplikasi ini bisa berjalan jika masyrakat tidak banyak memberikan pengaduan melalui Jaklapor?	jadi komunikasi ibu dengan kelurahan sendiri apakah ada perubahan sejak adanya JAKI bu?	partisipasi warga sendiri bagaimana nih pak dulu dengan sekarang semenjak adanya JAKI?
2.	**Sebagai media komunikasi pemerintah dan masyarakat**	alur pelaporan dalam aplikasi JAKI tersebut bagaimana ya	apakah JAKI ini merupakan media sosial sebagai penghubung pemerintah dan masyarakat	menurt ibu bagaimna perubahan yang terjadi semenjak adanya JAKI sebagai media sosial laporan masyarakat?	hubungan dengan kelurahan sendiri bagaimana buk?	kalau komunikasi dengan kelurahan sendiri bagaimana pak?
		dampak yang diciptakan oleh aplikasi JAKI sendiri?	apakah komuniaksi pemerintah dan masyarakat kebih efisien dengan adanya JAKI?	bagaimana sosialisasi dalam pengenalan aplikasi JAKI ini pada pengurus RW?	Kalau di RT sini adakah dampak khusus tidak dari hadirnya aplikasi ini?	kalau komunikasi dengan warga sendiri bagaimna pak?

		Menurut Bapak, apakah Jaklapor sudah efektif dan efisien dari segi waktu dalam tindak lanjut pengaduan masyarakat?	permasalahan apa saja yang sering dilaporkan masyarakat melalui Jaklapor?	hubungan dengan kelurahan sendiri bagaiman bu semenjak adanya JAKI?	Apakah JAKI ini bisa mmebantu sebagai media komunikasi antar masyarakat dengan pemerintah?	lalu apakah ada pengaruhnya dari pengguna aplikasi JAKI sendiri pak?
		Menurut Bapak dan Ibu, apa saja faktor penghambat dalam pengaduan masyarakt	apakah ada kendala dari kelurahan Jatipadang dalam menangani pengaduan masyarakat?	Apakah JAKI sendiri membantu dalam pelayanan kepada masyarakat?		
		apakah aplikasi JAKI ini sangat membantu masyarakat dengan pemerintah untuk saling terhubung untuk memberikan informasi?	bagaimna dampak dari Jaki sendiri di kelurahan maupun warga pak?	kalau menurut ibu sendiri sebagai pengguna JAKI apa yang ibu dapatkan dari mengunakan JAKI?	kalau menurut ibu sendiri sebagai pengguna JAKI apa yang ibu dapatkan dari mengunakan JAKI?	kalau menurut ibu sendiri sebagai pengguna JAKI apa yang ibu dapatkan dari mengunakan JAKI?
	Tanggung jawab	Menurut Bapak, apakah ada kendala	tanggung jawab dari kelurahan	tanggung jawab dari RW sendiri	bagaimna dengan pengaduan	dulu ada berita kalau Jaklapor

	terhadap program yang dijalankan	yang terjadi dalam aplikasi JAKI ini?	senidri mengenai pengaduan dari masyarakat bagaimana pak?	bagaimna buk dalam aplikasi ini?	masyarakat yang membutuhkan dana buk?	membocorkan indetitas pelapor ke warga bagaimna itu pak?
		apakah masyarakat yang melapor akan terjaga kerahasiaan data pribannya?	berarti kelurahan menangani laporan yang seperti apa pak?	laporan seperti apa yang biasanya di tangani oleh ibu sendiri?	laporan seperti apa yang biasanya di tangani oleh ibu sendiri	masalah dilingkungan RW 01 ini sendiri apa ya pak?
		Tanggung jawab dari Jakarta Smart City sendiri mengenai pengaduan masyarakat seperti apa?	berarti pengaduan masyarakat sangat diperlukan agar pembangunan yang dilakukan pemerintah untuk menjaga Jakarta semakin membaik?	jadi laporan yang masuk jika di wilayah warga ibu, ibu langsung turun ke lapangan ya buk?	Jadi sejauh ini ibu belum menangani pengaduan dari aplikasi tersebut?	tanggung jawab bapak sendiri sebagai RW bagaimna pak atas pengaduan yang masuk ke bapak?

LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	**Consumer Research and Developmen**
	Bapak R.D.S
	Asisten Manajer Operasional Produk dan Layanan
	Ibu M.M.L
Hari/Tanggal	**Selasa, 21 Juni 2022**

A : Peneliti

B : Informan Bapak R.D.S

C : Informan Ibu M.M.L

A : Apa yang melatarbelakangi hadirnya JAKI sebagai media pengaduan?

B : agar menjadi kota yang lebih baik dalam sistem pelayanan kepada masyarakat.

A : Menurut Bapak, apa tujuan hadirnya JAKI?

B : Tujuannya bukan semata-mata hanya untuk menegakan aturan saja, JAKI diciptakan agar dapat melindungi sesama. Jadi ketika seseorang melakukan pengaduan melalui JAKI maka ini dalam rangka saling membantu dalam menyelamtakan yang dilaporkan yang mana dalam rangka menyelamatkan kita semua.

A : apakah pemerintah sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi JAKI sebagai sarana pengaduan di Jakarta?

C : dari Jakarta Smart City sendiri kami mempunyai youtube agar masyarakat tahu kalau ada aplikasi pengaduan cepat respon dari pemerintah. kalau pemerintah sendiri mungkin dari kecamatan dan dinas-dinas lainnya juga melakukan sosialisasi agar lebih memeprmuda kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Jakarta.

A : Menurut Bapak, apakah ada kendala yang terjadi dalam aplikasi JAKI ini?

B : Kalau bicara kendala pasti ada kendala tidak 100% bisa dikatakan aplikasi tidak ada kendala tapi pihak Jakarta Smart City sendiri selalu melakukan inovasi setiap tiga bulan sekali agar aplikasi ini tidak eror dan lainnya.

A : Menurut Ibu, bagaimana peran masyarakat dalam aplikasi ini?

C : peran masyarakat sangat penting ya karena ini kan agar lebih mempermudah dalam sistem layanan di DKI, untuk itu dilakukan sosialisasi dan menghimbau masyarakat ikut serta dalam memantau melalui aplikasi JAKI ini. Kami sebagai mentertibkan tapi yang melaporkan tetap seluruh masyarakat di DKI Jakarta. Jadi peran masyarkat penting banget ya. Jika masyarakat tidak memberikan laporan bukan hanya peraturan saja yang di langgra akan tetapi adanya resiko keterpaparan akan meningkat.

A : alur pelaporan dalam aplikasi JAKI tersebut bagaimana ya?

C : mbak bisa lihat di JAKI itu ada Jaklpor yang bagian tengah ada kamera dari situ mbak bisa melakukan leporan mengenai lingkungan disekitar. Nanti laporan tersebut akan masuk ke kami dan laporan tersbut akan langsung kami tindak lanjuti dengan melihat permasalahan yang di laporakan oleh masyarakat, jika permasalahan yang dilaporkan seperti sampai di sungai itu akan kami kirimkan ke kecamatan nanti di kecamatan jika tidak bisa menangani dikiirm ke dinas terkait seperti itu. Jadi laporan yang masuk ke JAKI itu langsung dilakukan tindak lanjut.

A : dampak yang diciptakan oleh aplikasi JAKI sendiri?

B : dampak dari adanya JAKI ya, lebih efisien dan efektif aja ya bisa kita lihat sekarang masyarakat hanya dnegan menguankan smartphone bisa melakukan pengaduan dan pengaduan yang masuk dalam sehari bisa sampai 300 pengaduan yang kami tangani. Dan pelyanan kepada masyarakat lebih cepat melalui JAKI tapi JAKI ini kan banyak fitur jadi semua fitur di JAKI itu sangat berdampak baik semua di DKI.

A : apakah masyarakat yang melapor akan terjaga kerahasiaan data pribannya?

C : kalau untuk laporan sendiri disana ada yang namanya privat dan publik di fitur Jaklapor jadi masyarakat tingal pilih laporannya publik atau privat jika publik maka laporan tersebut akan diketahui oleh masyarkat indetitasnya maka sebaliknya jika laporan privat maka data akan terjaga kerahasiaan pelapornya sendiri.

A : Menurut Bapak, apakah Jaklapor sudah efektif dan efisien dari segi waktu dalam tindak lanjut pengaduan masyarakat?

B : Layanan JAKI pastinya lebih efektif kalau dibandingkan dulu sebelum adanya JAKI. untuk waktu pengerjaannya sendiri itu mungkin memakan waktu 2-3 hari.

A : apakah jumlah pengguna JAKI di wilayah Jakarta selatan setiap tahunnya mengalami peningkatan?

C : Untuk jumlah pengguna aplikasi JAKI sendiri itu kalau khuus wilayah Jakarta Selatan kita tidak bisa prediksi ya tapi seberapa banyak yang sudah downlod aplikasi JAKI ini sudah sangat banyak ya kalau di seluruh wilayah DKI.

A : Menurut Bapak dan Ibu, apa saja faktor penghambat dalam pengaduan masyarakt

B : kalau penghambat ya mungkin masih kurangnya masyarakat yang tahu JAKI, seperti orang yang awam dengan sosial media nah mungkin itu dan juga kebanykan remaja pengguna apliaksi JAKI ini, orang tua mungkin masih bingung aplikasi JAKI ini gimana dan mungkin ngga mau ribet ya orang tua sekarang.

A : Tanggung jawab dari Jakarta Smart City sendiri mengenai pengaduan masyarakat seperti apa?

B : laporan yang diberikan masyarakat kepada Jaklapor itu akan masuk ke sistem Jakarta Smart City nah dari tim kami akan melihat laporan yang di ajukan lalu dikiirm ke ke kelurahan dan dinas terkait tergantung isi laporannya.

A : apakah aplikasi JAKI ini sangat membantu masyarakat dengan pemerintah untuk saling terhubung untuk memberikan informasi?

B : ya, JAKI adalah aplikasi media sosial yang dipergunakan untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan memeprmudah masyarakat untuk menyapaikan pengaduan lingkungan sekitar kepada pemerintah maka pemerintah dapat memantau lingkungan sekitar hanya dengan laporan yang diberikan masyarakat.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	**Staff Pelayanan Kelurahan Jatipadang**
	Bapak Y.N
Hari/Tanggal	**Kamis, 07 Juli 2022**

A : Peneliti

B : Informan Bapak SN

A : apa perubahan yang terjadi dikelurahan Jatipadang saat diluncurkannya aplikasi JAKI?

B : Semenjak adanya JAKI ini sangat-sangat membantu kelurahan dalam menangani permasalahan di masyarakat

A : dampak dari aplikasi JAKI sendiri bagaimana pak?

B : dampak dari JAKI, mungkin lebih ke RT/RW ya yang kalau ada permasalahan dulunya pakai surat sekarang tinggal lapor kami di kelurahan itu punya CRM mbak buat pengaduan dari pusat ke kelurahan trus di kirim ke RW/RT.

A : apakah peran masyarakat dalam memberikan laporan sangat membantu pemerintah?

B : sangat membantu karena aplikasi ini dibuat untuk mempermudah sistem pelayanan ke masyarakat, jadi masyarakat juga ikut aktif dalam aplikasi ini karena semua laporan di masyarakat akan cepat diproses melalui JAKI.

A : Bagaimana cara kelurahan mengajak warga untuk mengunakan aplikasi tersebut?

B : kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat jika masih ada masyarakat yang memberikan laporan secara langsung pihak kami langsung membantu mengarahkan kalau memberikan laporan melaui JAKI saja.

A : mafaat apa yang didapatkan oleh masyarakat dengan diluncurkan JAKI?

B : sistem pengaduannya yang gampang hanya dengan mefoto masyarakat bisa mmeberikan laporan kepada pemerintah dengan situasi lingkungan disekitar mereka, jadi tidak susah payah harus ke camat, kelurahan buat pengaduan.

A : apakah JAKI ini merupakan media sosial sebagai penghubung pemerintah dan masyarakat?

B : iya sebagai penghubung, karena gini mbak, laporan yang diberikan warga langsung masuk ke pusat nanti dari pusat itu dikirim ke keluarhan terdekat si pelapor tadi jadi kita lurha melihat laporan yang masuk lalu kita cek laporan yang masuk, jika kita bisa melakukan tindak lanjut kita lakukan tapi kalau permasalahan laporannya membutuhnya dana itu kami kiirm ke dinas laporan masyarakat jadi biar dinas yang mengatasinya.

A : permasalahan apa saja yang sering dilaporkan masyarakat melalui Jaklapor?

B : kalau laporan yang masuk kelurahan itu biasanya pohon tumbang, parkir liar, permasalahan pasar, sampah kalau yang diurus sama kelurahan ya mbak.

A : apakah ada kendala dari kelurahan Jatipadang dalam menangani pengaduan masyarakat?

B : kendalanya mungkin hanya di dana misal masyarakat memberikan pengaduan nah pengaduan itu membutuhkan dana agar cepat selesai. Sedangkan kelurahan sendiri itu tidak mempunyai dana yang punya dana hanya dinas gitu mbak jadi mangkanya kita suka opor kembali pengaduan masyarakat ke dinas.

A : apakah komuniaksi pemerintah dan masyarakat kebih efisien dengan adanya JAKI?

B : ya lebih efisien, bukan hanya fitur Jaklapor tapi semua fitur sepertinya membantu masyarakat di Jakarta ya.

A : dikelurahan Jatipadang sendiri apakah masyarakatnya sudah bisa dikatakan sepuhnya sudah mengunakan JAKI?

B : kalau pengguna kurang tahu ya mbak, tapi sepertinya banyak anak muda yang melakukannya kalau orang tua jarang ya dalam memberikan laporan.

A : Jadi kesimpulnya bagaimna dampak dari Jaki sendiri di kelurahan maupun warga pak?

B : dampaknya positif ya, yang mana yang kita tahu lebih meningkatkan kinerja pemerintah, kedua masyarakat ikut peduli terhadap lingkungan disekitar mereka. Tapi kadang ini juga menimbulkan masalah contohnya wagra suka melaporkan hal pribadi seperti tetangga nya yang ada acara katanya menganggu kenyamanan warga sekitar padahal itu tetangganya lagi ada acara tapi malah dibilang menganggu dan di laporkan melalui Jaklapor. Itu saja sih mungkin ada positif dan negatif nya semua pasti ada ya tapi banyak posistifnya sangat

membantu dan membuat perubahan lebih lah setelah adanya JAKI walaupun apliaksi ini masih dibilang baru.

A : tanggung jawab dari kelurahan senidri mengenai pengaduan dari masyarakat bagaimana pak?

B : jika ada laporan dari pusat kami langsung tangani asal laporannya tidak mengeluarakab biaya kalau mengeluarakan biaya kami berikan ke dinas terkait.

A : berarti kelurahan menangani laporan yang seperti apa pak?

B : laporan yang bisa kami tangani seperti laporan parkir liar, laporan masalah pasar yangtidak tertib itu tim kelurahan langsung terjun kelapangan.

A : berarti pengaduan masyarakat sangat diperlukan agar pembangunan yang dilakukan pemerintah untuk menjaga Jakarta semakin membaik?

B : sangat diperlukan karena semua masyarakat juga harus ikut memantau dengan melalui JAKI, yang mentertibkan pemerintah tapi yang melaporkan seluruh masyarakat di Jakarta.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	**RW 06 Kelurahan Jatipadang**
	Ibu A.A
Hari/Tanggal	**Senin, 23 Juli 2022**

A : Peneliti

B : Informan

A : kalau boleh tahu apa ibu pengguna aplikasi JAKI?

B : harus punya aplikasi JAKI setiap RT/RW harus punya apliaksi JAKI.

A : Kenapa ibu mengunakan apliaksi tersebut?

B : kita kan RW jadi kalau ada pengaduan disekitar kita langsung dikirimkan ke kita lebih untuk memantau keadaan sekitar sih mbak.

A : apakah Bapak dan Ibu mengajak masyarakat dalam mengunakan aplikasi JAKI untuk memantau keadaan skitar?

B : iya kami selalu mengajak warga untuk memberikan laporan melalui JAKI jadi kita sebagai RW juga bisa membantu memantau keadaan di wilayah kita sendiri

A : menurt ibu bagaimna perubahan yang terjadi semenjak adanya JAKI sebagai media sosial laporan masyarakat?

B : bagusnya adanya JAKI ini kita lebih tidak memakan waktu, tapi yang ngga bagusnya itu snediri warga mengirim laporan langsung keatasan tanpa kordinasi dulu sama RW jadi ada

laporan yang masuk kita kaget kok ada laporan seperti ini diwilayah kita masyarkat tidak bicara dulu ke RW jadi langsung aja ke pusat memberikan pengaduannya itusih mbak. Soalnya kalau lurah kita dapat masalah dengan laporan warga kitanya sebagai RW dan RT juga kena imbasnya.

A : bagaimana sosialisasi dalam pengenalan aplikasi JAKI ini pada pengurus RW?

B : oh itu di kelurahan ya mbak, di kelurahan sendiri itu memberitahu kepada semua RT/RW untuk mengunakan aplikasi JAKI, walaupun ya tahu sendiri mbak nya kita orang tua ini harus memahami dulu aplikasi tersebut belajar dulu mengunakan aplikasi JAKI ini lumayan lama ya saya belajar awalnya sampai paham. Kan dalam aplikasi JAKI itu bukan hanya satu fitur aja mbak banyak fitur yang harus dipelajari jadi cukup lumayan lama belajar menguankan JAKI.

A : apakah dulu ibu keberatan menguankan JAKI?

B : ya, dulu keberatan bahkan saya sampai pusing bagaimana sih penggunaan apliaksi ini sampai gitu tapi karena emang harus belajar jadi paham sediri.

A : hubungan dengan kelurahan sendiri bagaiman bu?

B : baik, tidak ada masalah bahkan pelayanan jauh lebih baik sekarang.

A : kalau apliaksi JAKI sendiri itu ada pengaruhnya tidak di lingkungan ini bu?

B : ada lebih ke sosialisasi kita sama masyarakat lebih dekat, tapi JAKI ini masih kecil penggunananya, yang tahu dan mengerti JAKI ini sepertinya RT/RW saja kalau warga sendiri mungkin masih minim dalam aplikasi tersebut ya mbak. Kita sebagai RW juga memantau keadaan sekitar lingkungan kita misal kalau ada sampah yng numpuk kita ajak earga untuk tidak membuang sampah sperti itu lagi dan bergontong-royong untuk membersihkannya jadi wrga jarang kalau memberikan laporan melalui JAKI apalagi kalau orang tua mbak jarang banget.

A : Jadi apakah aplikasi ini bisa berjalan jika masyrakat tidak banyak memberikan pengaduan melalui Jaklapor?

B : JAKI sendiri dibuat untuk masyarakat agar dapat ikut membantu kinerja pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan, jadi masyarakat sangat diperlukan untuk memberikan informasi kepada pemerintah.

A : Apakah JAKI sendiri membantu dalam pelayanan kepada masyarakat?

B : membantu, sangat membantu, tapi mungkin karena JAKI ini masih baru jadi masyarakat kurang tahu kalau ada aplikasi yang bisa mengbungkan langusng pengaduan kepada pemerintah.

A : kalau menurut ibu sendiri sebagai pengguna JAKI apa yang ibu dapatkan dari mengunakan JAKI?

B : Jaki kita bisa lihat mbak laporang pengaduan masyarakat, berita terkini dari pemerintah dan banyak lagi JAKI itu bukan hanya membantu menyelesaikan permasalahan lingkungan akan tetapi juga membantu masyarakat untuk mengetahui berita apa saja di Jakarta.

A : tanggung jawab dari RW sendiri bagaimna buk dalam aplikasi ini?

B : kami RW juga memantau mbak, kalau ada pengaduan pasti kami langsung ke lokasi yang di adukan melihat apakah laporan itu benar adanya atau tidak.

A : laporan seperti apa yang biasanya di tangani oleh ibu sendiri?

B : kadang Masyrakat tu suka ngelaporin permasalahan keluarga juga mbak nah itu yang buat kita bingung kenapa begini aplikasi ini digunakan suka menyalah gunakan aplikasi.

A : jadi laporan yang masuk jika di wilayah warga ibu, ibu langsung turun ke lapangan ya buk?

B : iya langsung, tapi kalau masalah sampah di kali itu saya berikan keatasan lagi mbak

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	**RT 008 Kelurahan Jatipadang**
	Ibu S.T.I
Hari/Tanggal	**Senin, 23 Juli 2022**

A : Peneliti

B : Informan

A : bagaimana dengan penggunaan apliaksi JAKI bagi ibu sebagai ketua RT?

B : Kita RT mengunakan harus mengunakan JAKI karena digunakan untuk memantau dari jauh lingkungan sekitar

A : apakah ibu keberatan dalam penggunaan aplikasi ini?

B : aplikasi JAKI ini sendiri programnya sangat bagus, apalagi pelayanan ke masyarakat jauh lebih maju sekarang ya kalau menurut saya jadi saya jujur tidak keberatan dalam pengguna JAKI sendiri.

A : apakah warga aktif dalam menjaga lingkungan dengan mengunakan apliaksi JAKI tersebut?

B : aktif, kemarin 3 minggu lalu itu warga kita melaporkan masalahan kabel wifi yang tidak rapi, jadi langung ada penanganan dari keluarahan dalam pengaduan warga sekitar luamyan langsung dikerjakan mbak langsung diperbaiki.

A : hubungan dengan kelurahan sendiri bagaimana buk?

B : baik, sangan baik, kita selalu sosialisasi kok dikelurahan

A : jadi komunikasi ibu dengan kelurahan sendiri apakah ada perubahan sejak adanya JAKI bu?

B : kalau untuk komunikasi semua baik mbak, kelurahan juga melakukan sosialisasi kepada kami agar semua pengaduan langsung dilakukan melalaui JAKI.

A : bagaimna dengan pengaduan masyarakat yang membutuhkan dana buk?

B : kalau pakai dana otomatis itu akan langsung dikiirm ke dinas terkait ya mbak kalau misa masalahan jalan rusak ya itu ke kelurahan nanti di kelurahan ke atasnya kagi sampai dana turun.

A : kalau warga RT 008 sendiri apakah sudah banyak pengguna aplikasi JAKI buk?

B : ada kemungkinan tidak seluruhnya tapi ada pengguna aplikasi JAKI, karena warga mungkin rumit ya dalam memberikan laporan melalui apliaksi apalagi oarang tua mbak ngga mau ribet pakai aplikasi jadi mereka lebih suka ngomong langsung kesaya permasalahan yang terjadi nanti saya melakukan pengaduan dengan JAKI

A : Kalau di RT sini adakah dampak khusus tidak dari hadirnya aplikasi ini?

B : dampaknya sendiri mungkin lebih membantu kita untuk saling meantau aja kali ya mbak tapi soalnya warga sini masih belum banyak pengguna JAKI jadi tidak terlalu ada perubahan sih.

A : Apakah JAKI ini bisa mmebantu sebagai media komunikasi antar masyarakat dengan pemerintah?

B : iya, tapi susah juga untuk mengajak warga buat ikut serta dalam memberikan pengaduan disekitar lingkungan mereka lebih suka mengadu langsung, mungkin karena aplikasi baru kali ya mbak.

A : laporan seperti apa yang biasanya di tangani oleh ibu sendiri

B : belum ada ya mbak laporan yang saya tangani kalau pengaduan dari JAKI

A : Jadi sejauh ini ibu belum menangani pengaduan dari aplikasi tersebut?

B : belum, sejauh ini laporan langsung semua dari warga sih mbak

A : kalau menurut ibu sendiri sebagai pengguna JAKI apa yang ibu dapatkan dari mengunakan JAKI?

B : lebih mengetahui keadaan sekitar, lingkungan sekitar ada apa yang terjadi di sekitar Jakart.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	**RW 001 Kelurahan Jatipadang**
	Bapak I.M
Hari/Tanggal	**Senin, 23 Juli 2022**

A : Peneliti

B : Informan

A : Bapak terakhir kali mengunakan JAKI kapan pak?

B : kalau ditanya kapan terakhir sekarang masih pakai mbak pemakai aktif malah karena saya RW jadi mengunakan JAKI.

A : alasan bapak mengunakan JAKI?

B : Ya itu karena disuruh kelurahan

A : jadi bukan kemauan bapak sendiri untuk mengunakan JAKI?

B : Tidak mbak, itu kelurahan yang mengajak semua RT/RW untuk mengunakan JAKI agar mempermudah kegiatan RT dengan selalu memnatau keadaan dan juga membantu pelayanan

kepada masyarakat, jadi kalau ada masalah apa warga laporan nah kita RW yang tahu JAKI beri laporan dengan JAKI.

A : Berarti RT/RW sangat di wajibkan mengunakan aplikasi JAKI?

B : Ya diwajibkan.

A : dulu ada berita kalau Jaklapor membocorkan indetitas pelapor ke warga bagaimna itu pak?

B : setahu saya JAKI itu ada laporan yang mengatakan privat atau publik kalau bocor sepertinya itu bukan masalah pemerintah atau aplikasi nya, tapi mungkin masyarakat memberikan laporannya tanpa mengunakan privat jadi laporan yang diberikannya itu bersifat publik. Jadi kemungkin besar indetitas pelapor akan terlihat oleh pengguna JAKI lainnya.

A : kalau komunikasi dengan kelurahan sendiri bagaimana pak?

B : kalau sama kelurahan baik saja mbak

A : kalau komunikasi dengan warga sendiri bagaimna pak?

B : baik juga malah kita selalu mengajak RT dan warga bersosialisasi setiap bulannya.

A : apakah warga sudah tahu aplikasi JAKI?

B: tahu kalau di earga sendiri sudah banyak tahu ya mbak mengenai aplikasi tersebut.

A : partisipasi warga sendiri bagaimana nih pak dulu dengan sekarang semenjak adanya JAKI?

B : Kalau hal itu tidak ada bedanyanya sama aja kok mbak, karena mungkin kita selalu bersosialisasi juga dari sebelum adanya JAKI jadi warga kurang ikut serta juga penggunannya karena kita susah sering ngajak warga jadi tidak ada permalahan yang harus dilaporkan.

A : lalu apakah ada pengaruhnya dari pengguna aplikasi JAKI sendiri pak?

B : ngga ada ya mbak, mungkin karena masih minimnya warga yang pakai di lingkungan ini, tapi saya sebagai pengguna JAKI banyak juga masyarakat yang memberikan pengaduan loh mbak setiap harinya saya suka ikut mantau seperti parkir liar trus sampah banyak juga yang melapor. Mungkin di warga saya karena tidak pernah ada permasalahan jadi jarang memberikan pengaduan.

A : masalah dilingkungan RW 01 ini sendiri apa ya pak?

B : ga ada sih kalau warga, kalaupun ada masalah warga langsung melapor ke kita kok mbak jadi kita selsaikan kalau kita bisa selesaiin.

A : kalau menurut ibu sendiri sebagai pengguna JAKI apa yang ibu dapatkan dari mengunakan JAKI?

B : lebih memantau aja warga aja mbak.

A : tanggung jawab bapak sendiri sebagai RW bagaimna pak atas pengaduan yang masuk ke bapak?

B : tanggung jawab saya sendiri kalau ada pengaduan saya melihat langung sih mbak

UNIVERSITAS NASIONAL

UNIVERSITAS NASIONAL

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejatan, 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 : 512/WD/VI /2022 Jakarta, 9 Juni 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/ Ibu Pemimpin Diskominfotik DKI Jakarta

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nisa Atika Pratiwi
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540076
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : jln. Bambu Kuning No. 57 RT/RW: 008/001 Jatipadang, Pasar Minggu, Kota Jakarta selatan
HP : 085840319869/081388332536

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Partisipasi Masyarakat Melalui Penerapan Jakarta *Smart City* Dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI).**
Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, 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.

Wakil Dekan,

Dr.Bhakti Nur Avianto, M.Si

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY
Jalan Medan Merdeka Selatan 8-9 Blok B Lt. 3
Telepon (021) 3822255 Faximile (021) 3822255
JAKARTA
Kode Pos :10110

BERITA ACARA WAWANCARA

NOMOR: 07 / 2022

Pada hari ini telah dilakukan wawancara penelitian yang dimaksudkan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1), Nisa Atika Pratiwi, Mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional, dengan judul penelitian "Partisipasi Masyarakat Melalui Penerapan Jakarta Smart City Dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)." Adapun wawancara dilakukan secara online melalui Google Meeting dengan link meeting https://meet.google.com/zux-iqfe-bea, antara lain:

I. Unit Pengelola Jakarta Smart City:
   1. Martina Melissa Loudoe – Asisten Manajer Operasional Produk Dan Layanan
   2. Ryan Dwi Saputra – Consumer Research and Development

   selanjutnya disebut **Pihak Kesatu**

II. Nisa Atika Pratiwi, selanjutnya disebut **Pihak Kedua.**

Pihak Kedua melakukan wawancara dengan Pihak Kesatu yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan di Jakarta Smart City, kemudian Pihak Kesatu memberikan jawaban terkait pertanyaaan yang diajukan oleh Pihak Kedua. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Juli 2022

Mengetahui,

Kepala Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa Unit Pengelola Jakarta Smart City	Manager Pengembangan dan Analisa Produk
Einst Rengga Damahatko	Hamdi
NIP : 198601102010011013	

UNIVERSITAS NASIONAL

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
KECAMATAN PASAR MINGGU
KELURAHAN JATI PADANG
Jalan Raya Ragunan No 2 Telp 021-7805715 Fax 021-78843230
email : jatipadang45@yahoo.com
JAKARTA Kode Pos 12540

Nomor : 199 /KI.02.00 7Juli 2022
Sifat : penting
Lampiran : -
Hal : Kegiatan penelitian dan Informasi Data

Kepada
Yth. Kepala Dekan
Universitas Nasional
di
Jakarta

Menindaklanjuti surat Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional Nomor 511/WD/VI/2022 perihal permohonan Penelitian dan Informasi data Terkait partisipasi Masyarakat memalui penerapan Jakarta Smart City dalam aplikasi JAKI, yang dilakukan Oleh mahasiswa Saudara di wilayah Kelurahan Jati Padang, pada perinsipnya kami tidak keberatan dengan diadakanya kegiatan tersebut, dengan mengikuti aturan yang berlaku dilingkungan setempat.

1. Tidak mememaksa warga yang tidak berkenan dilakukan survei.
2. Tidak mengambil data pribadi tanpa persetujuan yang bersangkutan.
3. Agar kegiatan berjalan dengan lancar agar berkoordinasi dengan RT dan RW setempat.

Lurah
Kelurahan Jati Padang

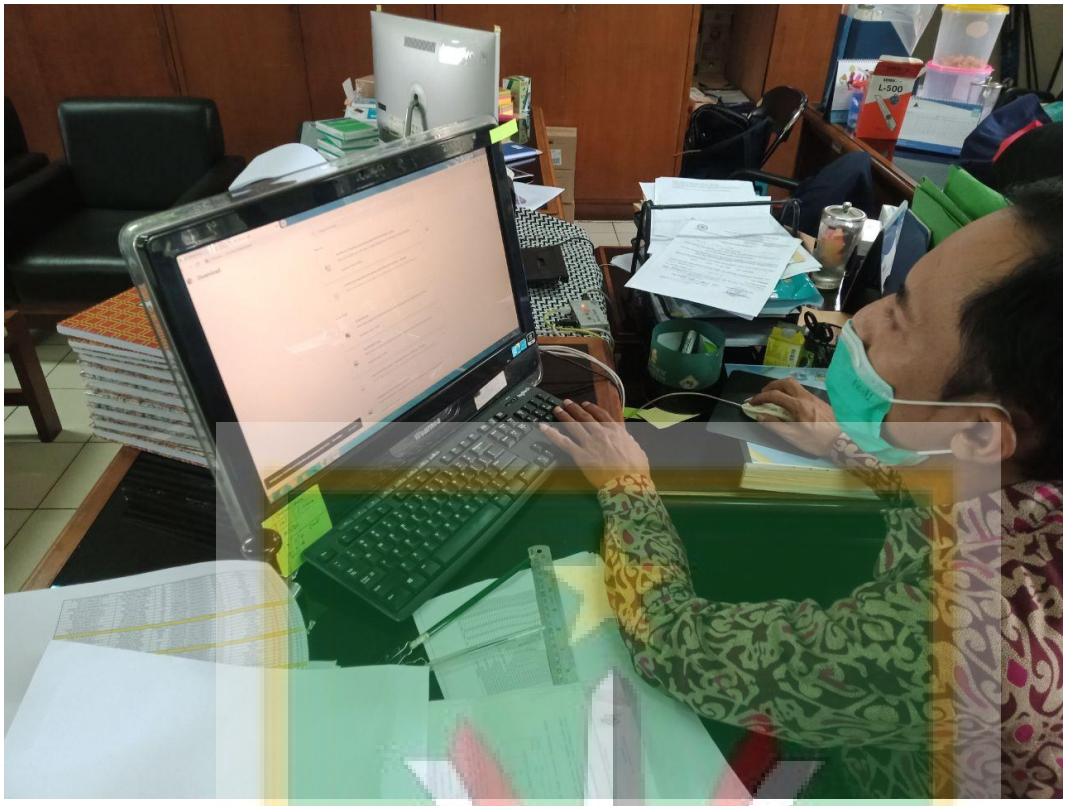
Nanp Aripin
NIP 196602021987031006

Tembusan :
1. Camat Kecamatan Pasar Minggu
2. Babinsa
3. Bhabinkamtibmas
4. Ketua RW 01

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Bapak RD.S Selaku Consumer Research and Developmen Dan Ibu M.M.L Selaku Asisten Manajer Operasional Produk dan Layanan

UNIVERSITAS NASIONAL



Wawancara dengan Bapak Y.N Selaku Staff Pelayanan Di Kelurahan Jatipadang

Wawancara dengan Ibu A.A Selaku RW 06 Di Kelurahan Jatipadang

Wawancara dengan Ibu S.T.I Selaku RT 008 Di Kelurahan Jatipadang

UNIVERSITAS NASIONAL

Wawancara dengan Bapak I.M Selaku RW 01 Di Kelurahan Jatipadang

Partisipasi masyarakat melalui penerapan aplikasi JAKI pada Jakarta smart city (studi kelurahan jati Padang)

ORIGINALITY REPORT

25%	24%	4%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
3	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
4	m.merdeka.com Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
6	www.menpan.go.id Internet Source	1%
7	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
8	smartcity.jakarta.go.id Internet Source	1%
9	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
10	icjr.or.id Internet Source	1%
11	jakarta.go.id Internet Source	<1%
12	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1%
13	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1%
14	journals.itb.ac.id Internet Source	<1%
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
16	123dok.com Internet Source	<1%
17	e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source	<1%
	ejournal.bsi.ac.id	1

UNIVERSITAS NASIONAL