

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Transkrip Wawancara

#### Lampiran Wawancara Pengelola Aplikasi JAKI di Jakarta Smart City

**Nama :** 1. Martina Mellisa – Asisten Manajer Operasional Produk dan Layanan

2. Fidan Safira – *Junior Research Scientist*

**Hari/Tanggal :** Jumat, 24 Maret 2023

**Waktu:** 10.00 WIB

**Tempat :** Google Meet

**Penulis :** Bagaimana Jakarta Smart City menentukan sasaran target pada awal peluncuran (misalkan seperti siapa saja yang akan menggunakan dsb dan bagaimana mewujudkan sasaran target tersebut) dalam penggunaan aplikasi JAKI?

**Narasumber:** Secara tugas dan fungsi tugas bertarget pada seluruh keseluruhan masyarakat. Tidak ada target pasti. Jadi untuk terus mewujudkan sasaran target tersebut yaitu dengan melakukan optimalisasi pelayanan seperti memberikan informasi cuaca, harga pangan di DKI hingga informasi vaksinasi mengingat kemarin-kemarin masih di masa pandemic.

**Penulis:** Indikator apa saja yang menentukan target-target tersebut ?

**Narasumber:** Tidak ada indikator pasti karena memang tidak ada target pasti hanya keseluruhan warga Jakarta dan warga daerah lain yang berkegiatan di Jakarta.

**Penulis: Pada awal peluncuran aplikasi JAKI dalam menentukan target apakah ada permasalahan tertentu?**

**Narasumber:** Karena target pengguna JAKI yang merupakan warga Jakarta dan warga luar Jakarta yang berkegiatan di Jakarta membuat tidak ada target yang lebih detail. Tetapi permasalahan diawal mengenai target penggabungan aplikasi-aplikasi yang berada di setiap SKPD di Jakarta sebanyak 54 aplikasi cukup kesulitan karena setiap aplikasi memiliki target-target yang berbeda dan diperlukan pemetaan kembali, sehingga pelayanan yang akan diberikan tidak berubah dan lepas dari target awal setiap aplikasi ketika sudah terintegrasi dengan JAKI.

**Penulis: Jakarta Smart City bekerja sama dengan organisasi dan lembaga apa saja dalam pengembangan aplikasi JAKI ?**

**Narasumber:** Internal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Kampus, NGO dan Sektor Privat seperti Start-Up

**Penulis: Apakah Jakarta Smart City untuk pengembangan Aplikasi JAKI mengikutsertakan masyarakat atau LSM di dalamnya?**

**Narasumber:** Keikutsertaan masyarakat ataupun LSM itu dibagi 2. Yang pertama adalah warga dapat diikutsertakan dengan menggunakan aplikasi JAKI dengan melaporkan permasalahan di Jakarta menggunakan JakLapor atau JakVideo. Selanjutnya, masyarakat juga diberikan kesempatan untuk hadir dalam pembahasan masalah tertentu yang urgent dan melibatkan banyak orang di Jakarta Smart City.

**Penulis: Apakah dengan adanya aplikasi JAKI ini banyak organisasi yang ingin bekerja sama dengan Jakarta Smart City atau sebaliknya ? Kalau banyak yang berminat apakah itu masyarakat (LSM) atau swasta atau kedua nya?**

**Narasumber:** Kedua nya sama-sama ingin bekerja sama, terlebih JSC sebagai BLUD yang mampu mengelola keuangannya secara mandiri membuat swasta secara jumlah lebih banyak secara kuantitas. Namun dalam urusan kontinuitas, kerjasama JSC dengan Internal Pemprov lebih banyak.

**Penulis:** Dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi JAKI apakah ada permasalahan dalam hubungan dengan stakeholder yang bekerja sama? Dan bila-bila ada permasalahan tersebut apakah Jakarta Smart City sudah memiliki solusi tertentu ?

**Narasumber:** Permasalahan dalam menjalin hubungan dengan stakeholder adalah ketidaksamaan birokrasi antara JSC yang merupakan bagian pemerintah dan sektor privat seperti start-up. Jika seperti itu JSC yang memang masih berada dibawah Diskominfo harus ada alur birokrasi yang rigid sedangkan start-up lebih suka alur yang instan. Hal ini terkadang menjadi tantangan untuk JSC untuk bisa terus maintain hubungan dengan sektor privat.

**Penulis:** Untuk meningkatkan hubungan dengan swasta dan masyarakat melalui aplikasi JAKI apa yang dilakukan Jakarta Smart City sebagai pengembang aplikasi?

**Narasumber:** JSC terus melakukan hubungan dengan masyarakat melalui survey ataupun sosialisasi ke setiap kelurahan yang dihadiri oleh lurah ataupun RT/RW mengenai keluhan-keluhan yang ada di lingkungan warga.

**Penulis:** Berapa jumlah tenaga ahli yang mengelola aplikasi JAKI ?

**Narasumber:** Sebanyak 175 tenaga ahli

**Penulis:** Apakah dalam mengelola SDM atau tenaga ahli di dalam nya ini pernah bermasalah?

**Narasumber:** Sejauh ini tidak ada permasalahan mengenai pengelolaan tenaga ahli di JSC. Hal ini dikarenakan adanya pembagian tiap-tiap divisi yang sudah memiliki tupoksi dan project tersendiri.

**Penulis: Tiap-tiap divisi yang ada apakah ada divisi yang secara langsung melakukan pengelolaan aplikasi JAKI dalam membangun pelayanan publik?**

**Narasumber:** Setiap divisi memiliki andil dalam pengelolaan aplikasi JAKI untuk membangun pelayanan publik. Hal ini sudah menjadi bagian tupoksi dan project yang dimiliki. Terlebih setiap tenaga ahli mengurus hal teknis di JSC.

**Penulis: Apakah ada anggaran khusus dalam mengembangkan aplikasi JAKI dalam urusan sosialisasi, pengembangan sistem dan kerjasama dengan pihak lain ?**

**Narasumber:** Ada dan bisa dicek di [apbd.jakarta.go.id](http://apbd.jakarta.go.id)

**Penulis: Seberapa sering pihak Jakarta Smart City melakukan sosialisasi terkait aplikasi JAKI?**

**Narasumber:** Dalam setiap bulannya Jakarta Smart City selalu ada sosialisasi kepada masyarakat dan SKPD di tiap kelurahan atau kecamatan. Selain kepada masyarakat ataupun SKPD, JSC memiliki program JSC Goes To School yang dimana tenaga ahli JSC dibagian Content and Product Knowledge akan hadir ke setiap sekolah yang ada di Jakarta untuk melakukan pengenalan mengenai pelayanan publik di aplikasi di JAKI dan cara menggunakannya. Tentunya target di JSC Goes To School merupakan siswa sekolah SMP dan SMA.

**Penulis: Secara infrastruktur teknologi sudah dapat mencukupi kebutuhan pengembangan aplikasi JAKI yang berorientasi pada pelayanan publik ?**

**Narasumber:** Untuk infrastruktur teknologi tentu sudah mencukupi kebutuhan untuk pengembangan aplikasi JAKI. Kalau belum, pengaduan-pengaduan dan integrasi aplikasi yang ada di aplikasi JAKI akan menghambat pelayanan bagi

warga DKI Jakarta. Bahkan dari divisi data dan sistem setiap 2 bulan akan melakukan update aplikasi jikalau terjadi error ataupun bug.

**Penulis: Apakah sering melakukan pelatihan atau outing untuk melakukan evaluasi untuk tenaga ahli yang mengurus JAKI secara langsung?**

**Narasumber:** Setiap divisi pasti memiliki evaluasi pasca mengerjakan suatu project ataupun kegiatan pada hari itu. Bahkan setiap 3 bulan, divisi-divisi tertentu seperti operasional produk dan layanan, divisi data dan sistem serta marketing akan melakukan bimbingan teknis.

**Penulis: Apakah masyarakat dan LSM diberikan kesempatan yang sama untuk berkontribusi dalam aplikasi JAKI?**

**Narasumber:** Akses bagi masyarakat diberikan sama oleh JSC. Masyarakat dapat berkontribusi dengan mengisi survey peningkatan pelayanan dari aplikasi JAKI melalui review aplikasi dan juga melalui pengaduan menggunakan JakLapor untuk mengentaskan permasalahan mulai dari jalan raya yang rusak hingga tempat pembuangan sampah yang sembarangan.

**Penulis: Sejauh apa manfaat yang dapat diterima oleh masyarakat dan LSM di Jakarta dengan hadirnya aplikasi JAKI?**

**Narasumber:** Kemudahan akses layanan publik seperti informasi cuaca, informasi harga pangan dari Pasar Jaya, lalu pengaduan terkait keluhan warga melalui JakLapor tanpa warga harus perlu repot untuk datang dan mengadu ke SKPD terkait secara langsung.

**Penulis: Melalui fitur-fitur yang ada di aplikasi JAKI manfaat apa saja yang diterima oleh swasta,?**

**Narasumber:** Sebenarnya manfaat yang diterima oleh swasta tergantung kepada swasta nya sendiri. Namun dari kami memberikan tawaran yang pasti seperti

branding dari pihak swasta melalui aplikasi JAKI semisalkan menambahkan fitur tertentu atau andil dalam project terkait aplikasi JAKI.

**Penulis: Bagi Jakarta Smart City apakah melalui aplikasi JAKI ini ada perubahan yang diinginkan?**

**Narasumber:** Bagi Jakarta Smart City perubahan yang diinginkan dengan adanya aplikasi JAKI ini adalah adanya personalisasi layanan, integrasi layanan yang memudahkan warga dan juga SKPD di DKI Jakarta dalam urusan pelayanan publik.

**Penulis: Terkait dengan prinsip good governance yang tidak terlepas dari konsep smart city yang ditawarkan JSC melalui aplikasi JAKI, bagaimana JSC melalui aplikasi JAKI dapat memastikan keberjalanan pelayanan publik dalam mewujudkan good governance ?**

**Narasumber:** Dalam urusan untuk mewujudkan good governance JSC melalui aplikasi JAKI terus melakukan transparansi seperti pelaporan dan tindak lanjut yang dapat dilihat di aplikasi JAKI khusus nya di fitur JakLapor. Mengenai kolaborasi yang ada di JSC dalam mengembangkan aplikasi JAKI untuk pelayanan publik, JSC bekerja sama terus dengan internal pemprov, swasta dan juga masyarakat yang dapat mengawasi keberjalanan JAKI. Lalu partisipasi oleh warga dengan menggunakan aplikasi JAKI untuk mengadu serta memberikan review mengenai tindak lanjut laporan sangat membantu kami untuk memastikan keberjalanan good governance. Dengan adanya JAKI pun tentu pelaporan dan tindak lanjut kami bisa katakana efektifitas dan efisiensi sangat dapat dibuktikan dengan adanya banyaknya laporan lewat JAKI tanpa harus ke Balaikota.

**Penulis: Siapa saja yang berwenang dalam keputusan-keputusan yang menyangkut dengan keberjalanan aplikasi JAKI di Jakarta Smart City ?**

**Narasumber:** Dalam urusan birokrasi di dalam Jakarta Smart City, setiap keputusan selalu ditentukan oleh Kepala UP JSC. Namun setiap tenaga ahli juga berwenang untuk memberikan masukan mengenai tindak lanjut dan hal yang diperlukan setiap ada permasalahan. Namun, keputusan tetap berada di Kepala UP JSC.

**Penulis: Banyak fitur yang ada di dalam aplikasi JAKI yang utamanya ada terkait dengan pelayanan untuk pelaporan dsb. Bila ada pelayanan seperti pelaporan ataupun masalah lainnya seperti keterlambatan penanganan dll apakah ada sanksinya ?**

**Narasumber:** Sebenarnya terkait dengan sanksi dan permasalahan keterlambatan pelayanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Semisal ada warga yang ingin melaporkan jalan rusak. Tentunya perbaikan jalan rusak tidak serta merta dapat langsung dilakukan dalam kurun waktu 6 jam. Pihak JSC akan berkoordinasi terlebih dahulu dengan SKPD terkait yang bertanggung jawab dalam memperbaiki jalan seperti Bina Marga. Biasanya pengerjaan perbaikan jalan estimasi 7-14 hari. Namun kalau lebih dari itu, pihak SKPD akan mendapatkan teguran dari JSC dan juga Sekda bahkan akan dipotongnya tunjangan. Selain itu, bila pihak JSC yang terlambat atau terlewat dalam meneruskan permasalahan ke SKPD terkait akan mendapatkan sanksi yang sama.

**Penulis: Untuk pendaftaran vaksinasi, ada beberapa kasus seperti adanya ketidaksesuaian antara jadwal vaksin dan pelaksanaannya. Untuk kasus ini siapa yang bertanggung jawab dan bagaimana pihak JSC menuntaskan permasalahan tersebut?**

**Narasumber:** Dalam urusan vaksinasi melalui JAKI memang ada beberapa kasus dimana terjadinya ketidaksesuaian antara jadwal vaksinasi dan faskes yang

menyelenggarakan. Sebagai pengingat bahwa, penyelenggaraan vaksinasi merupakan dinas kesehatan. Pihak JSC melalui aplikasi JAKI hanya menyelenggarakan pendaftaran namun bukan vaksinasinya. Dari beberapa kasus yang sudah-sudah hal ini disebabkan akibat sering terjadinya keterlambatan informasi dan miskomunikasi dari pihak Dinkes sebagai penyelenggara vaksinasi dengan pihak JSC. Pertanggungjawaban tentunya dari pihak Dinkes dan tetap JSC juga bertanggungjawab atas terjadinya kesalahan informasi ini. Kami dari pihak JSC terus berusaha menjaga hubungan komunikasi dengan pihak Dinkes dengan beberapa kali melakukan pertemuan dan juga mengawasi secara langsung kegiatan vaksinasi oleh faskes yang dimana warga yang telah mendaftar melalui JAKI akan didata.

**Penulis: Bagaimana situasi sosial-politik atau sosial-ekonomi diluar mempengaruhi keberjalanan aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik untuk mewujudkan good governance?**

**Narasumber:** Bagi kami, dalam mengembangkan JAKI sebagai inovasi pelayanan publik bagi warga Jakarta dengan prinsip good governance memiliki beberapa tantangan salah satunya adalah Isu Privacy Policy. Isu Privacy Policy ini membuat seperti pada pelaporan awal melalui aplikasi JAKI harus diolah sedemikian rupa sehingga data-data pelapor terjamin. Hal ini juga membuat pihak JSC dan SKPD terkait ketika beberapa kali menghadapi pelaporan yang tidak jelas, sulit untuk mencari siapa pelapor nya. Meskipun sebenarnya bisa untuk melihat namun perlu izin yang ketat dari Kepala UP JSC dan Diskominfotik. Selain itu juga integrasi sistem dengan menggabungkan banyaknya aplikasi dari setiap SKPD di Jakarta membuat JSC harus terus berkomunikasi dan bekerja sama dengan instansi terkait yang memiliki tujuan dan target pada aplikasi yang berbeda. Hal ini ditujukan untuk menyatukan target dari tiap aplikasi menjadi target yang sama dengan adanya aplikasi JAKI. Terkait kolaborasi dan partisipasi dengan masyarakat, bahkan warga tidak semuanya paham mengenai JAKI sehingga JSC terus melakukan sosialisasi kepada warga.

## **Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)**

**Nama:** Salshafa Aulia Rizki

**Pekerjaan:** Mahasiswa *London Public School Relation*

**Hari/Tanggal:** Kamis, 30 Maret 2023

**Waktu:** 13.00 WIB

**Tempat:** Google Meet

Penulis: Darimana anda mengetahui Aplikasi JAKI?

Narasumber: Saya mengetahui aplikasi JAKI dari teman dan keluarga saya

Penulis: Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Saya hanya mengetahui fitur yang terdapat dalam aplikasi JAKI seperti JakLapor, JakPantau dan JakRespon

Penulis: Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi JAKI melalui fitur-fitur tersebut?

Narasumber: Ya saya sudah merasakan manfaat dari pelayanan saat menggunakan aplikasi JAKI

Penulis: Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan salah satu fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Saya mengetahui cara penggunaan dari JakLapor, dimana kita sebagai masyarakat dapat memberikan informasi mengenai laporan pengaduan kita di wilayah yang kita tinggali. Dengan JakLapor kita hanya perlu memberikan dokumentasi berupa foto dan memberikan deskripsi sedikit terkait foto dokumentasi yang kita berikan. Setelah itu pihak aplikasi JAKI akan memproses laporan pengaduan kita, dan akan memberikan update perkembangan terkait laporan pengaduan yang kita laporkan.

Penulis: Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi JAKI ini memberikan kesempatan bagi warga Jakarta untuk ikut andil dalam menuntaskan permasalahan di Jakarta?

Narasumber: Tentu saya merasa dengan adanya aplikasi JAKI ini, masyarakat seperti diberikan kepercayaan dan ruang untuk ikut serta

membantu menangani permasalahan yang ada di Jakarta, walaupun bukan dengan cara yang besar, tetapi dengan hal - hal kecil, dapat memberikan dampak yang besar

Penulis: Apakah pernah mengalami kendala ketika mengurus aduan atau pelayanan lain seperti vaksinasi di aplikasi JAKI?

Narasumber: Sejauh ini saya belum pernah merasakan kendala dalam mengurus aduan di aplikasi JAKI

Penulis: Apakah ada saran atau masukan dalam penerapan pelayanan melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Saran untuk aplikasi JAKI kedepan nya agar senantiasa terus memberikan pembaharuan dalam segi pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal untuk masyarakat

Penulis: Harapan ke depannya untuk perkembangan pelayanan publik melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Harapan kedepan nya agar aplikasi JAKI ini senantiasa dapat menjadi pelayanan publik yang optimal untuk masyarakat, sehingga dapat tercipta nya Jakarta yang aman dan nyaman untuk seluruh masyarakat

### **Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)**

**Nama:** Aldha Aulia

**Pekerjaan:** *Software Quality Control* BSI

**Hari/Tanggal:** Kamis, 30 Maret 2023

**Waktu:** 13.00 WIB

**Tempat:** Google Meet

Penulis: Darimana anda mengetahui Aplikasi JAKI?

Narasumber: Kebetulan tau aplikasi JAKI dari orang tua saat vaksinasi Covid

Penulis: Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Ada JakLapor, JakWarta, JakPangan dan JakWifi yang selalu ada

Penulis: Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi JAKI melalui fitur-fitur tersebut?

Narasumber: Untuk fitur-fitur yang sebelumnya sudah saya sebutkan sudah cukup membantu terutama JakLapor dan JakWifi bisa membantu banget buat kegiatan warga kayak kita

Penulis: Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan salah satu fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Saya mengetahui mengetahui JakLapor dengan foto dan mengirimkan seperti parkir liar dan dikirimkan melalui JakLapor dengan deskripsi untuk memperjelas ke Pemprov

Penulis: Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi JAKI ini memberikan kesempatan bagi warga Jakarta untuk ikut andil dalam menuntaskan permasalahan di Jakarta?

Narasumber: Tentu, dengan aplikasi JAKI sangat membuat ikut andil di Jakarta terutama dengan kemudahan warga untuk melaporkan permasalahan secara berkelanjutan. Dengan partisipasi melalui satu genggaman.

Penulis: Apakah pernah mengalami kendala ketika mengurus aduan atau pelayanan lain seperti vaksinasi di aplikasi JAKI?

Narasumber: Sejauh ini belum ada kendala. Kendala nya usability. Seperti JakLapor fitur nya sulit untuk ditemukan oleh warga.

**Penulis:** Apakah ada saran atau masukan dalam penerapan pelayanan melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Berangkat dari kendala yang ada, fitur nya sangat banyak. Mungkin untuk tidak membingungkan saya sarankan untuk membuat video

Penulis: Harapan ke depannya untuk perkembangan pelayanan publik melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Harapan untuk aduan untuk segera ditindak lanjuti bila ada.

### **Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)**

**Nama:** Andini

**Pekerjaan:** Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Jakarta

**Hari/Tanggal:** Kamis, 30 Maret 2023

**Waktu:** 13.00 WIB

**Tempat:** Google Meet

Penulis: Darimana anda mengetahui Aplikasi JAKI?

Narasumber: Dari informasi kelurahan dan juga sebagian masyarakat

Penulis: Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Mengetahuin informasi untuk pajak salah satu nya dan pembayaran dan pengaduan

Penulis: Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi JAKI melalui fitur-fitur tersebut?

Narasumber: Menurut saya iyaa dan bermanfaat untuk Jakarta dan ikut andil dalam penuntasan masalah warga

Penulis: Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan salah satu fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Cukup tahu mengenai pelaporan melalui JakLapor terkait masalah-masalah seperti sampah dan jalan rusak.

Penulis: Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi JAKI ini memberikan kesempatan bagi warga Jakarta untuk ikut andil dalam menuntaskan permasalahan di Jakarta?

Narasumber: Mengenai kesempatan untuk andil di penuntasan masalah di Jakarta memang kita diberikan. Namun, hubungan antar warga dengan pemerintah ataupun Jakarta Smart City hanya sebatas melalui smartphone meskipun ada sosialisasi ke kelurahan tetapi terkadang tidak selalu sampai ke warga terlebih tidak semua warga memahami penggunaan aplikasi JAKI

Penulis: Apakah pernah mengalami kendala ketika mengurus aduan atau pelayanan lain seperti vaksinasi di aplikasi JAKI?

Narasumber: Sejauh ini belum ada.

**Penulis:** Apakah ada saran atau masukan dalam penerapan pelayanan melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Untuk lebih terbuka kembali berkomunikasi dan ajakan kepada masyarakat mengenai permasalahan yang ada di tingkat RT/RW bukan hanya kelurahan dan tidak terlalu fokus pada sistem virtual.

Penulis: Harapan ke depannya untuk perkembangan pelayanan publik melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Sejauh ini tidak ada.

### **Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)**

**Nama:** Purwandanu

**Pekerjaan:** Atlet *E-Sport*

**Hari/Tanggal:** Kamis, 01 April 2023

**Waktu:** 15.00 WIB

**Tempat:** Google Meet

Penulis: Darimana anda mengetahui Aplikasi JAKI?

Narasumber: Tahu dari sosial media nya Jakarta Smart City sama berita

Penulis: Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Kalau fitur-fitur ga semua nya tahu ya. Cuma soal kayak vaksin terus kita laporn masalah-masalah aja.

Penulis: Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi JAKI melalui fitur-fitur tersebut?

Narasumber: Sejauh ini belum yang terlalu ngerasain karena baru tahu juga soal fitur-fitur di JAKI

Penulis: Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan salah satu fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Paling cuma pelaporan sama pendaftaran vaksin aja ya karena kemarin disuruh vaksin

Penulis: Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi JAKI ini memberikan kesempatan bagi warga Jakarta untuk ikut andil dalam menuntaskan permasalahan di Jakarta?

Narasumber: Kalau yang saya tahu, aplikasi ini emang ngasih kesempatan buat warga ikut andil tapi sejauh apa saya masih belum paham

Penulis: Apakah pernah mengalami kendala ketika mengurus aduan atau pelayanan lain seperti vaksinasi di aplikasi JAKI?

Narasumber: Pernah saya mendaftar vaksinasi melalui aplikasi JAKI namun selalu gagal. Ketika berhasil pun dan ingin melaksanakan vaksinasi ternyata engga ada petugas di tempat dan mengatakan tempat vaksinasi bukan disini

Penulis: Apakah ada saran atau masukan dalam penerapan pelayanan melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Saran mungkin untuk coba lebih dikencengin lagi sih sosialisasi biar sampe ke warga-warga, apalagi yang gabisa pake hp buat nyobain fitur-fitur JAKI

Penulis: Harapan ke depannya untuk perkembangan pelayanan publik melalui aplikasi JAKI?

Narasumber: Harapan biar aplikasi ini terus ada dan dikembangkan biar ga kayak aplikasi pemerintah yang udah-udah.

### **Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)**

**Nama:** Peter Aditya Prabaswara

**Pekerjaan:** Karyawan Swasta

**Hari/Tanggal:** Jumat, 02 April 2023

**Waktu:** 19.00 WIB

**Tempat:** Google Meet

Penulis: Darimana anda mengetahui Aplikasi JAKI?

Narasumber: Berita sama temen-temen kantor sama emang karena sempet ada kebutuhan vaksin

Penulis: Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Sempet download dan emang banyak kayak lapor, info cuaca sampe ambulans 24 jam

Penulis: Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi JAKI melalui fitur-fitur tersebut?

Narasumber: Kebetulan belum pernah make semua fitur-fitur nya, paling cuma liat jadwal JakLingko aja

Penulis: Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan salah satu fitur yang ada di aplikasi JAKI?

Narasumber: Sejauh ini Cuma daftar vaksin sama JakLingko aja

Penulis: Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi JAKI ini memberikan kesempatan bagi warga Jakarta untuk ikut andil dalam menuntaskan permasalahan di Jakarta?

Narasumber: Kalau saya lihat fitur-fitur nya sangat membantu yaa untuk menyelesaikan masalah di Jakarta dan dengan begini warga bisa ikut nge laporin masalah-masalah juga dan ga repot harus dateng ke kelurahan. Nge repotin soal nya.

Penulis: Apakah pernah mengalami kendala ketika mengurus aduan atau pelayanan lain seperti vaksinasi di aplikasi JAKI?

Narasumber: Ketika saya mengalami ketidaksamaan info dari pendaftaran aplikasi JAKI, pernah beberapa kali saya kedatangan pihak Jakarta Smart City yang sedang melaksanakan sosialisasi, ketika saya bertanya mereka menjelaskan bahwa JAKI hanya menyediakan pendaftaran bukan penyelenggara dan saya diminta untuk melakukan pendaftaran kembali. Sejujurnya agak repot ya, jadi saya daftar vaksin lewat layanan lain aja

Penulis: Apakah ada saran atau masukan dalam penerapan pelayanan melalui aplikasi JAKI?

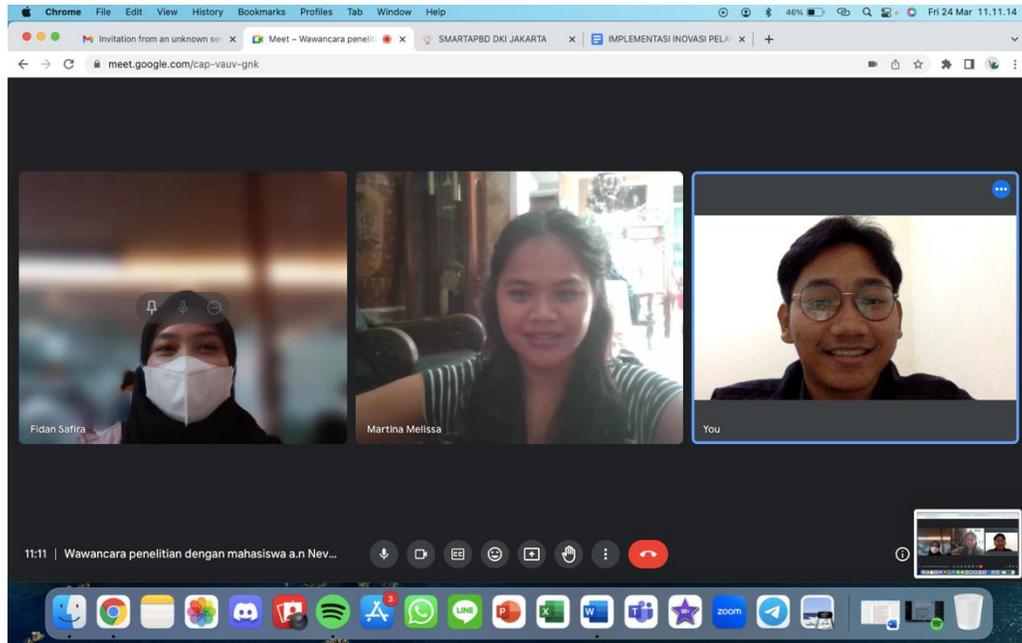
Narasumber: Kayak soal layanan vaksin kemarin baik nya di evaluasi kembali aja karena kasian buat warga yang gatau apa-apa tapi pas dateng ternyata gajadi vaksin. Buang-buang waktu dan uang juga.

Penulis: Harapan ke depannya untuk perkembangan pelayanan publik melalui aplikasi JAKI?

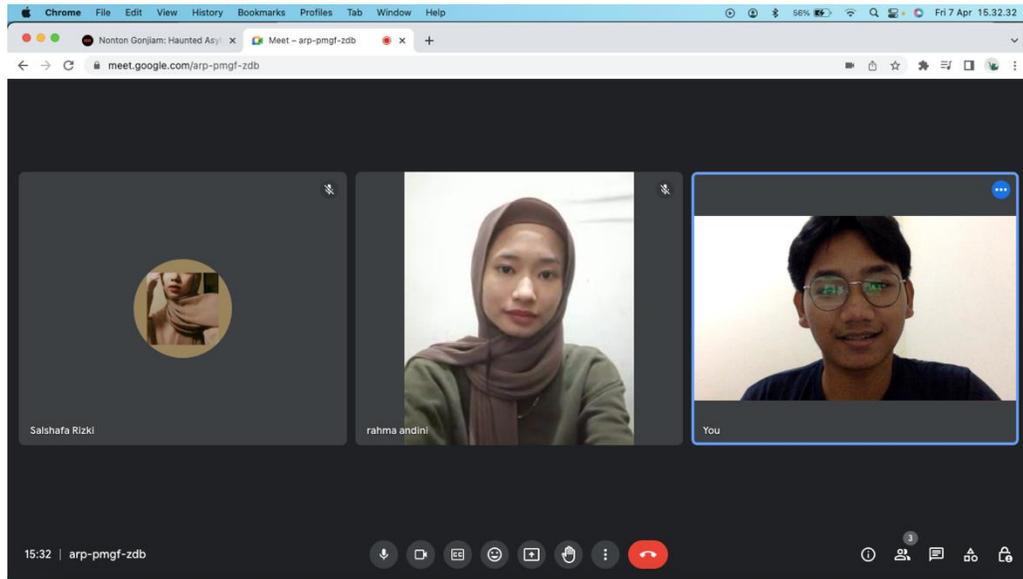
Narasumber: Harapan semoga fitur-fitur pelayanan bisa lebih dimaksimalkan.

## Lampiran 2. Dokumentasi

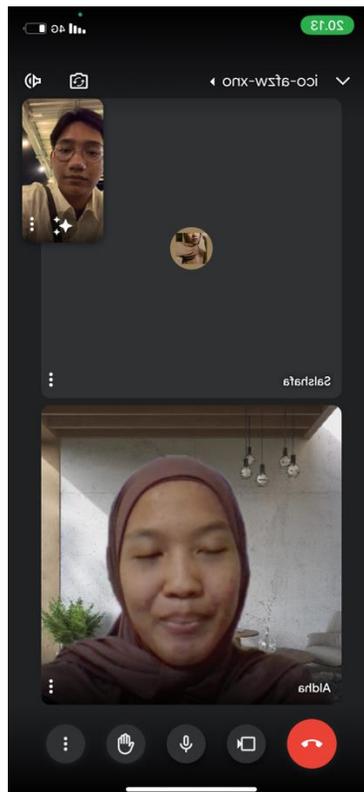
### 1. Wawancara dengan Jakarta *Smart City*



## 2. Wawancara dengan Andini Selaku Pengguna Aplikasi JAKI



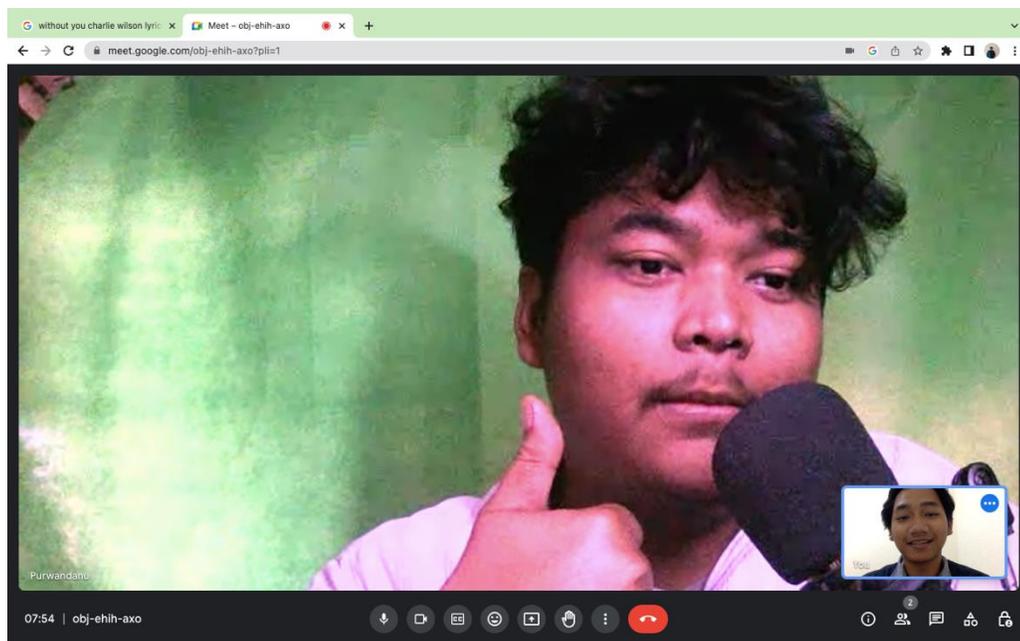
## 3. Wawancara dengan Aldha Selaku Pengguna Aplikasi JAKI



#### 4. Wawancara dengan Salshafa Selaku Pengguna Aplikasi JAKI



#### 5. Wawancara dengan Purwandanu Selaku Pengguna JAKI



## 6. Wawancara dengan Peter Aditya Selaku Pengguna JAKI



### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI</b> <b>UNIVERSITAS DIPONEGORO</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	<small>Jalan Dr. Ardikusumo Surjo Kampus Universitas Diponegoro Tembalang Semarang Kode Pos 50275 Telepon/Faksimile (024) 7485407 Laman: www.fkip.unidip.ac.id Email: fkip@unidip.ac.id</small>
Nomor	: 182/UN7-F7/P3/10/2023	06 MAR 2023
Lampiran	:	
Perihal	: Permohonan Izin Penelitian	
<p>Yth. Kepala Kesatuan Pelaksanaan dan Komunikasi Pemasaran Gedung Balai Kota DKI Jakarta, <u>Jalan Medan Merdeka Selatan No.8-9</u> <u>Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10110</u></p> <p>Dalam rangka mempersiapkan penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Manajer Divisi Operasional Produk dan Layanan &amp; Manajer Pengembangan dan Analisis Produk <i>Jakarta Smart City</i></p> <p>Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut</p> <p>Nama : Nevan Ahsya Kalihva NIM : 14010119120054 Judul : Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i></p> <p>Alamat Rumah : Jl. Shangri-la Indah I No. 35 A, Petukangan Selatan, Pesanggrahan, DKI Jakarta Alamat email : <u>nevankalihva@gmail.com</u> No. HP : <u>087774017662</u></p> <p>Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terima kasih</p>		
		 Hardi Warsono, M.T. NIP 196408271990011001

## Lampiran 4. Berita Acara Wawancara



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
**UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY**  
Jalan Medan Merdeka Selatan 6-9 Blok B Lt. 3  
Telepon (021) 3822255 Faximile (021) 3822255  
JAKARTA

Kode Pos :10110

### BERITA ACARA WAWANCARA

NOMOR: 05 / 2023

Pada hari ini telah dilakukan wawancara penelitian yang dimaksudkan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1), Nevan Alsya Kalihva, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, dengan judul penelitian "Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Mewujudkan *Good Governance*" Adapun wawancara dilakukan secara online melalui Google Meet dengan link <https://meet.google.com/cap-vauv-gnk>, antara lain:

- I. Unit Pengelola Jakarta Smart City:
  1. Hamdi – Manager Manajemen Produk dan Layanan selanjutnya disebut **Pihak Kesatu**
- II. Nevan Alsya Kalihva, 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 pertanyaan yang diajukan oleh Pihak Kedua. Adapun daftar pertanyaan yang diajukan terlampir.

Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Juni 2023

Mengetahui,  
Plt. Kepala Satuan Pelaksana Manajemen dan  
Kajian Unit Pengelola Jakarta Smart City

  
Rahan Yama Gusta  
NIP.198507202015041001

Manager Manajemen Produk dan  
Layanan

  
Hamdi