

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7485407
Laman www.fkip.undip.ac.id
Pos-el fkip[at]undip.ac.id

Nomor : 1501 /UN7.F7/PP/XI/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

29 NOV 2022

Yth. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik
Jl. Medan Merdeka Selatan
Kota Jakarta Pusat

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 Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rizqa Ayuni Azzahra
NIM : 14010119130068
Judul : Evaluasi Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui JakLapor di Provinsi DKI Jakarta
Alamat Rumah : Taman Malaka Selatan Gang E, Malaka Sari, Duren Sawit, Jakarta Timur
Alamat email : rizqazzahra02@gmail.com
No. HP : 081218805144

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.



Tembusan :

1. Kepala Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City
2. Perangkat Satuan Pelaksana Komunikasi dan Pemasaran pengelola Jakarta Smart City
3. Perangkat Satuan Pelaksana Pengembangan Sistem Pengelola Jakarta Smart City
4. Perangkat Operator Jakarta Smart City
5. Perangkat Satuan Pelaksana Infrastruktur Teknologi Informasi Unit Pengelola Jakarta Smart City

Lampiran 2: Surat Izin Wawancara



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip[at]undip.ac.id

Nomor : 1503 /UN7.F7/PP/XI/2022
Perihal : Permohonan Izin Wawancara

29 NOV 2022

Yth. Kepala Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City
Jl. Medan Merdeka Selatan
Kota Jakarta Pusat

Dalam rangka untuk bahan penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Diponegoro Semarang. Mohon sekiranya dapat diberikan izin kepada mahasiswa FISIP bersangkutan agar dapat melaksanakan wawancara untuk memperoleh data di Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City tentang "Evaluasi Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui JakLapor di Provinsi DKI Jakarta".

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rizqa Ayuni Azzahra
Nomor Induk Mahasiswa : 14010119130068
Tempat /Tgl Lahir : Jakarta, 2 Juni 2001
Departemen /Program Studi : Politik dan Pemerintahan/S1 Ilmu Pemerintahan
Alamat Rumah : Taman Malaka Selatan Gang E, Malaka Sari, Duren Sawit
Alamat email : rizqazzahra02@gmail.com
Nomor HP : 081218805144

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.



Dr. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001

Lampiran 3: Berita Acara Selesai Melakukan Penelitian



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 SERAH TERIMA

NOMOR: ej / 2023

Sehubungan dengan telah dilakukan wawancara penelitian pada hari Senin tanggal 30 Januari 2023 yang dimaksudkan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1), Rizqa Ayuni Azzahra, Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang dengan judul penelitian "Evaluasi Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui JakLapor di Provinsi DKI Jakarta", antara :

- I. Unit Pengelola Jakarta Smart City:
 1. Hamdi - Manager Pengembangan dan Analisa Produk;

selanjutnya disebut **Pihak Kesatu**;

- II. Rizqa Ayuni Azzahra, selanjutnya disebut **Pihak Kedua**.

Pihak kesatu memberikan kepada pihak kedua hal – hal sebagai berikut :

1. Data Laporan Pengaduan Masyarakat masuk di JakLapor Sepanjang Tahun 2022
2. Dokumen/Gform Contoh Pertanyaan Survey Evaluasi ke Masyarakat
3. Dokumen SOP Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat melalui JakLapo
Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
4. Dokumen Struktur Birokrasi di JSC atau Struktur Birokrasi Penanggungjawab JakLapor
5. Record Google Meeting

Jakarta, 31 Januari 2023

	Mengetahui, Manager Pengembangan dan Analisa Produk (Pihak Kesatu)
Peneliti (Pihak Kedua)	
	
Rizqa Ayuni Azzahra	Hamdi



BERITA ACARA WAWANCARA

NOMOR: 01/ 2023

Pada hari ini telah dilakukan wawancara penelitian yang dimaksudkan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1), Rizqa Ayuni Azzahra, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang, dengan judul penelitian "Evaluasi Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui JakLapor di Provinsi DKI Jakarta." Adapun wawancara dilakukan secara online melalui Google Meeting dengan *link meeting* <https://meet.google.com/ech-xfoo-ygv>, antara lain:

I. Unit Pengelola Jakarta Smart City:

1. Dinda Mutiara Qur'ani Putri – Junior Product Analyst
 2. Syora Aya Eka Putri – Consumer Research Analyst
 3. Martina Melissa Loudoe – Assistant Manajer Operasional Produk dan Layanan
- selanjutnya disebut **Pihak Kesatu**

II. Rizqa Ayuni Azzahra, 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, 31 Januari 2023

Mengetahui,
Kepala Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa
Unit Pengelola Jakarta Smart City



Eini Rengga Damahatko
NIP.198601102010011013

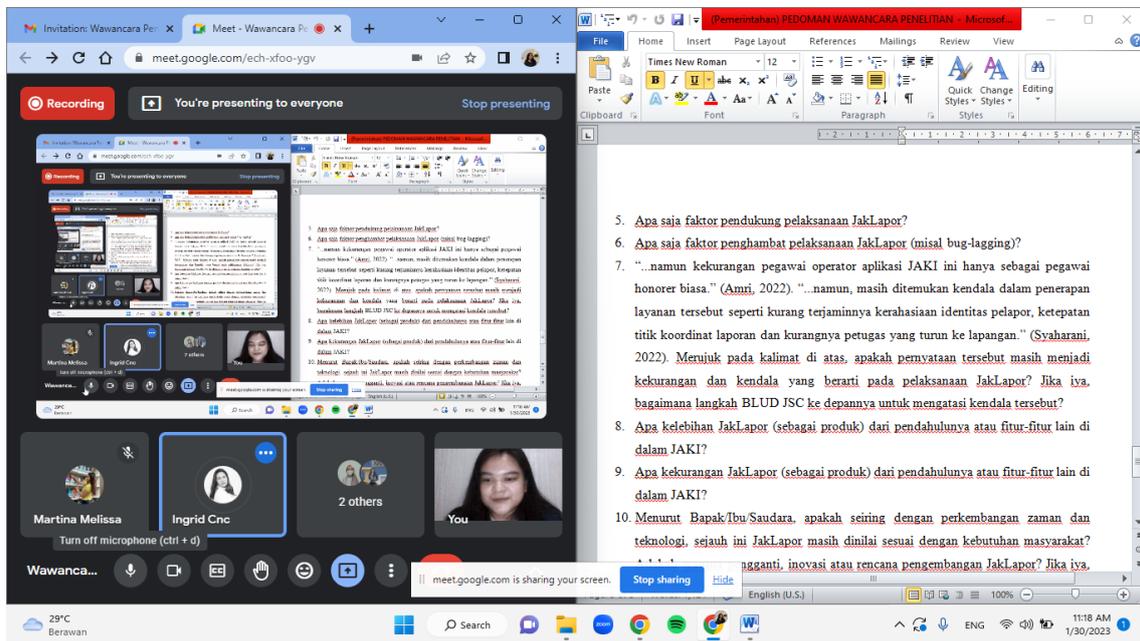
Manager Pengembangan dan
Analisa Produk



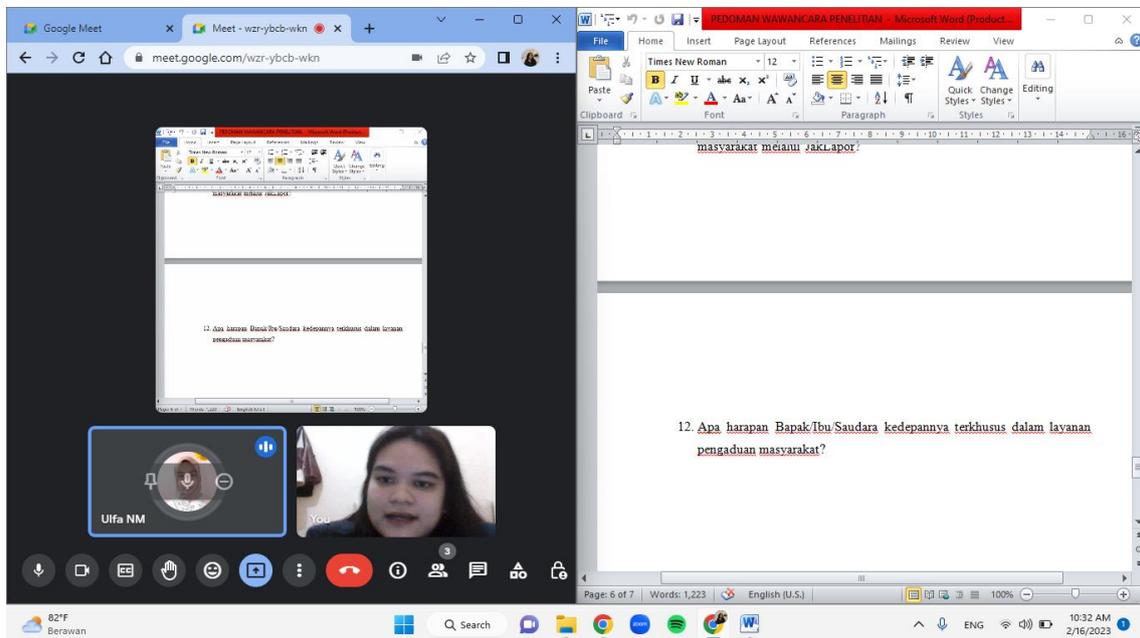
Hamdi

Lampiran 4: Dokumentasi Wawancara

Gambar 1. Wawancara dengan Unit Pelaksana Jakarta Smart City



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Ulfa Nur Maulia Pengguna JakLapor



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Santi Kusmiati Pengguna JakLapor



Gambar 4. Wawancara dengan Bapak Juan Chandra Pengguna JakLapor



Gambar 5. Wawancara dengan Saudari Florentine Wening Pengguna JakLapor



Lampiran 5: Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH JAKARTA SMART CITY

Data Wawancara dan Informan

Hari, Tanggal : Senin, 30 Januari 2023

Pewawancara : Rizqa Ayuni Azzahra

Nama Informan (Jabatan) :

1. Dinda Mutiara Qur'ani Putri (*Product Analyst* Divisi Pengembangan dan Analisa Produk)
2. Martina Melissa (*Assistant Manager* Divisi Operasional Produk dan Layanan)
3. Syora Alya (*Consumerism Analyst* Divisi Pengembangan dan Analisa Produk)
4. Ingrid Cnc (Divisi *Administration and Finance*)

Keterangan :

P = Peneliti/Pewawancara

D = Dinda Mutiara Qur'ani Putri

M = Martina Melissa

S = Syora Alya

I = Ingrid Cnc

A. Komunikasi

1. P: Apa yang Saudara bisa jelaskan tentang JakLapor?

D: JakLapor bukan menggantikan cara-cara yang konvensional ke cara-cara *online* tetapi memang ini merupakan salah satu kanal pengaduan. Kanal konvensional tetap ada dan di aplikasi JAKI yaitu fitur JakLapor juga ada. Jaklapor sendiri berfokus pada penyelesaian pengaduan yang diterima dan terbuka untuk *feedback*. Pelaporan di JakLapor juga bisa memilih mau laporan yang bersifat rahasia atau yang bersifat publik. Kalau laporan bersifat rahasia tidak akan di publish di Jakrespon atau di *website* CRM, tapi kalau publik nanti akan terlihat di fitur Jakrespon dan *webstie* CRM.

2. P: Mengapa aplikasi ini dirasa cocok dengan tipe masyarakat yang ada?

D: Mengapa aplikasi ini dirasa cocok dengan masyarakat karena JakLapor sudah dibuat sesuai dengan karakter masyarakat Jakarta. Kebanyakan dari mereka yang melaporkan adalah pegawai swasta yang pastinya menggunakan sarana dan prasarana umum seperti jalan rusak, ketertiban umum, lampu lalu lintas, trotoar hingga parker liar. Biasanya itu yang mereka keluhkan. Misalnya musim hujan, itu biasanya jalan rusak karena kan aspalnya harus ditambah oleh Bina Marga. JakLapor juga mengedepankan prinsip kerahasiaan data, laporan masyarakat tidak terpublish secara gamblang dan dibuktikan dengan JAKI menjadi kanal pengaduan yang banyak digunakan oleh masyarakat.

3. P: Apakah BLUD *Jakarta Smart City* memberikan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat perihal aplikasi JAKI?

M: Kalau saat ini yang masih terbaru kita baru aja sosialisasi JAKI di CFD (*Car Free Day*). Selain itu kita melaksanakan sosialisasi JAKI dengan terjun ke sekolah-sekolah, SMA, SMP, untuk mensosialisasikan aplikasi JAKI juga fungsi dan kegunaannya. Kemudian, jika kita menerima kunjungan pun maka biasanya kita juga selipkan sosialisasi penggunaan aplikasi JAKI. Sementara untuk di tahun 2023 ini, rencana kerjanya masih seperti itu.

S: JSC juga melakukan sosialisasi secara *online* di akun @jsclab dan @jakisuperapps. Kami sering memberikan edukasi dan sosialisasi terkait JakLapor khususnya apalagi sejak pandemi yang sering terjadi pelanggaran ppkm dan lain sebagainya. Selain sosialisasi, kami juga memberitahukan kepada masyarakat jika ada pengembangan terbaru dalam JakLapor, atau bagaimana caranya menjaga kerahasiaan data, bagaimana tips mengambil gambar supaya tidak ketahuan, hingga mengedukasi apa saja tipe-tipe pelanggaran yang bisa dilaporkan ke Jakalpor. Jadi ada 2 tipe sosialisasi yang dilakukan JSC supaya lebih efektif.

4. P: Dalam pelaksanaannya, JakLapor pasti melalui proses evaluasi, *updating*, perbaikan dan lain sebagainya. Pertanyaannya, bagaimana proses pengambilan keputusan berkaitan dengan hal tersebut? Siapa saja yang berperan mengambil keputusan atau siapa saja pihak yang terlibat dalam diskusi tersebut?

D: Untuk proses evaluasi, karena aplikasi JAKI ini digunakan oleh masyarakat tentunya salah satu yang terlibat yaitu masyarakat. Apa yang menjadi kendala dari masyarakat itu sendiri juga kita evaluasi. Selain itu juga fitur JakLapor berkaitan dengan CRM, dimana petugas bekerjasama dengan dinas-dinas yang ada di Pemprov DKI Jakarta. Maka dari itu, dinas yang ada di Pemprov DKI Jakarta juga terlibat dalam evaluasi sistem CRM atau layanan pengaduan. Kalau spesifik di JSC, yang terlibat ada dari divisi OPL, karena divisi OPL yang menjadi admin layanan pengaduan, kemudian ada tim pengembang dalam melakukan *updating* dan ada tim analisa. Tim pengembangan dan analisa produk juga menganalisis kira-kira apa evaluasi yang mau dilakukan. Selain itu, ada juga PNS mulai dari kepala satuan pelaksana, kasubag TU hingga kepala unit pengelola JSC, itulah yang terlibat dalam pengambilan keputusan untuk evaluasi. Setiap proses evaluasi dilakukan kami juga didampingi oleh Biro Pemerintahan.

5. P: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah partisipasi masyarakat sudah maksimal? Bagaimana progress partisipasi masyarakat dalam memberikan laporan pengaduan sejak pertama kali diluncurkannya JAKI dan JakLapor?

D: Dari data yang JSC punya, progress partisipasi masyarakat khususnya masyarakat yang melakukan pengaduan di aplikasi JAKI dengan fitur JakLapor itu di tahun 2021 ada 91.987 laporan yang masuk dan untuk di tahun 2022 ada 122.183 laporan yang masuk melalui kanal pengaduan JakLapor. Jadi bisa disimpulkan kalau berprogress ya dari tahun 2021 ke tahun 2022 partisipasi masyarakat yang melakukan pengaduan di aplikasi JAKI.

6. P: Bagaimana langkah ke depan atau upaya yang akan dilakukan BLUD *Jakarta Smart City* untuk mewujudkan keberhasilan atau kelestarian aplikasi JAKI dan JakLapor?

D: Langkah ke depan kita pasti terus melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kita juga akan terus melakukan sosialisasi agar masyarakat tahu tentang branding aplikasi JAKI dan tahu akan mengembangkan fitur-fitur yang memang dibutuhkan oleh masyarakat dan akan digunakan oleh masyarakat.

M: Jadi selagi masih ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan kembali lagi JAKI itu sebagai aplikasi untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Maka selagi masyarakatnya butuh apa pun itu, pemerintah akan menyediakan. JAKI akan terus berkembang, akan terus ada, selagi kebutuhan masyarakat masih ada seperti itu.

B. Sumberdaya

1. P: Apa saja sumberdaya yang dibutuhkan untuk keberlangsungan implementasi aplikasi JAKI ini?

S: Dalam anggarannya, DKI Jakarta memang ada alokasi dananya sendiri. Bagaimana ketersediaan sumberdaya lainnya selain alokasi dana untuk bisa menunjang kinerja itu juga dilihat penyediaan infrastruktur. Dalam menjalankan sistem kan memang ada bagian-bagian infrastruktur yang dibutuhkan untuk menyimpan data dan lain sebagainya. Selain itu juga yang paling utama adalah tenaga kerjanya. Ada beberapa kriteria yang dibutuhkan untuk menjadi pegawai yang bisa bekerja dan jumlahnya juga tidak sedikit.

2. P: Apakah bisa dijelaskan tahapan rekrutmen pegawainya? Selain kesesuaian kemampuan dengan bidang, apakah ada kriteria lainnya yang menjadi kualifikasi?

I: Kalau untuk rekrutmen sendiri biasanya diberlakukan di setiap akhir-akhir tahun atau awal tahun, kisaran Desember sampai Februari. Kita mengadakan rekrutmen diambil sesuai dengan kebutuhan divisi masing-masing perlunya apa, nanti kita akan melakukan *man power planning*. Lalu setelah kita tahu kebutuhannya, baru dicarikan orangnya. Biasanya ada beberapa tahap untuk rekrutmen sendiri, pertama itu administrasi, yang kedua nanti ada kalau masuk administrasinya. Lalu ada namanya tes TPA dan tes pengetahuan singkat soal teknologi informasi. Barulah ada wawancara dengan *user* dan administrasi, lalu dipresentasikan. Setelah wawancara baru kita seleksi lagi, di situ baru penerimaannya seperti apa untuk kriterianya, kualifikasinya berbeda-beda dari setiap divisi dan setiap profesi juga berbeda-beda.

3. P: Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara, sumberdaya yang tersedia baik dari segi anggaran, sumber daya manusia hingga fasilitas sudah mencukupi untuk mendukung pelaksanaan JakLapor?

S: Menurut kami sejauh ini cukup karena memang dari secara kebutuhan penggunaan aplikasinya sendiri, kurang lebihnya sih cukup. Tetapi untuk pengembangan ke depannya pasti ada hal-hal yang mungkin harus ditambah misalnya lebih ke *man power*nya, bagaimana kecepatan untuk alur koordinasinya juga harus dipertimbangkan. Maka, selain dengan sumberdaya ada faktor-faktor lain yang bisa mendukung pelaksanaan JakLapor sendiri. Bagaimana kalau secara sumber dana sudah cukup ya awareness-nya masyarakat juga harus mendukung untuk bisa menyelenggarakan JakLapor. Kalau dari fasilitasnya cukup tapi tidak ada yang pakai aplikasinya ya sama saja begitu.

C. Disposisi

1. P: Siapa sajakah pihak yang menginisiasi peluncuran aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *online* dengan ini yang dimaksud fitur JakLapor?

S: Kalau pelayanan publik secara landasan hukumnya, kita mengikuti aturan regulasi nasional dan regulasi di pemerintah bagaimana untuk bisa meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena pengaduan juga sebagai bentuk mengevaluasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan oleh pemerintah itu sudah cukup atau belum kepada masyarakat atau misalnya ada sesuatu hal yang mungkin harus diperbaiki dan lain sebagainya.

2. P: Bagaimana cara BLUD *Jakarta Smart City* menyeragamkan karakteristik, visi dan misi dengan kebutuhan atau minat masyarakat dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat berbasis *online*?

S: Jadi memang ada semacam mappingnya begitu kebutuhan ini diarahkan ke mana, bukan lebih ke di seragamkan karakter masyarakatnya tapi bagaimana kita bisa memetakan si kompleksitas kebutuhannya itu sendiri. Memang ada beberapa hal yang juga diprioritaskan oleh pemerintah, mana saja yang kira-kira masyarakat itu paling sering diadakan, karena di ujung nanti, data akan menunjukkan mana yang paling sering

dilaporin, yang paling sering bermasalah, bagian infrastruktur mana atau segala macam. Dengan pemetaan tersebut maka kita bisa menyeragamkan visi misi tadi dengan masyarakat agar selaras, bagaimana visinya kami *Inline* dengan masyarakat yang dalam memberikan pengaduan itu sendiri.

D. Struktur Birokrasi

1. P: Dalam pelaksanaan JakLapor, apakah BLUD *Jakarta Smart City* melibatkan dinas lainnya? Apa saja contoh dinas yang dilibatkan sejauh ini dan bagaimana contoh kasus yang ditangani?

D: Jadi perangkat daerah juga sudah ada ketentuannya berdasarkan kategori di SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022. Misalkan kategorinya itu lalu lintas, berarti nanti perangkat daerah yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti laporan dari masyarakat itu adalah Dinas Perhubungan. Misalkan tentang bantuan sosial, kategori yang dipilih sama masyarakat itu bantuan sosial, nanti perangkat daerah yang akan menindak lanjutinya adalah Dinas Sosial. Mau menambahkan juga, jadi untuk JAKI itu ada dua penanganan pengaduan yang ada di Pemprov DKI Jakarta, melalui *geo-tagging* dan *non geo-tagging*. Kalau kita menggunakan *geo-tagging*, di mana teknologi bisa mendeteksi dari lokasinya di mana saat melaporkan, nanti dari JAKI sesuai dengan *geo-tagging* akan di lempar atau akan masuk ke kelurahan terkait sesuai dengan lokasi dia melaporkannya itu di mana. Setelah itu baru kelurahan yang akan menindaklanjuti apakah laporannya ini akan diselesaikan, akan diproses oleh Kelurahan atau akan dikoordinasikan kepada dinas-dinas yang memang menjadi tupoksinya untuk menindaklanjuti.

M: Nanti seluruh laporan yang masuk itu otomatis diterima oleh kelurahan yang memiliki aduan tersebut, misalnya fotonya di Kebon Sirih, berarti kelurahan yang menerima adalah Kelurahan Kebon Sirih. Setelah itu, Kelurahan Kebon Sirih akan melihat aduan tersebut, kalau memang bisa ditindaklanjuti di level kelurahan pelaporan bisa langsung diklik proses sampai selesai. Tetapi kalau misalnya dilihat bahwa ini butuh koordinasi dengan perangkat daerah lain misalnya terkait jalan itu butuh koordinasi dengan Bina Marga, di dalam aplikasi CRM terdapat menu koordinasi dan tinggal diklik menu koordinasi tersebut, kemudian pilih SKPD mana yang mau diberikan aduan tadi misalnya Bina Marga, nanti laporan tersebut tidak langsung pindah ke Bina Marga tapi terdapat wasitnya yaitu admin di Biro Pemerintahan. Biro Pemerintahan akan melihat lagi sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022 aduan tersebut benar punya Bina Marga atau bisa ditindaklanjuti kelurahan. Kalau benar maka akan diteruskan ke Bina Marga, kalau misalnya tidak akan dikembalikan ke kelurahan ataupun kalau misalnya Biro Pemerintahan tahu ini punya SKPD lain seperti punya Dinas Perhubungan maka bisa di langsung diteruskan.

E. Implementasi JakLapor

1. P: Apakah BLUD JSC memiliki agenda survei berkala, misalnya dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap JakLapor ataupun sejauh apa kegemaran masyarakat dalam menggunakan fitur JakLapor?

D: Memang kita sudah ada kisi-kisinya itu ada di Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jadi evaluasi umumnya memang untuk 13 kanal pengaduan yang ada dan persyaratannya, unsur-unsur yang kita nilai, yang kita tanyakan ke masyarakat itu ada mulai persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Lampiran 6: Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI MASYARAKAT PENGGUNA JAKLAPOR

Data Wawancara dan Informan

Hari, Tanggal : Kamis, 16 Februari 2023
Pewawancara : Rizqa Ayuni Azzahra
Nama Informan : Ulfa Nur Maulia
Usia : 25 Tahun
Pekerjaan : Nutrisionis

Keterangan :

P = Peneliti/Pewawancara

S = Sumber/Informan

1. P: Apa yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui tentang JakLapor?
S: Sosial Media, khususnya Instagram @jsclab dan Twitter @dkijakarta. Awal mengetahui JakLapor itu dari sosial media ternyata banyak yang pakai dan di Twitter pun sering ramai mengenai JAKI. Khususnya saat Covid-19 jadi banyak sosialisasi tentang penggunaan aplikasi JAKI. Saat itu pernah memakai aplikasi JAKI untuk vaksin dan karena banyak fitur-fitur lainnya, jadilah mencoba memakai fitur JakLapor.
2. P: Bagaimana proses pengaduan yang Saudara lakukan pada JakLapor?
S: Jadi pertama *login* akun, buka *home* cari fitur JakLapor, klik, langsung ambil foto atau video, saya paling sering foto, sebelum itu jangan lupa GPS kita harus menyala terlebih dahulu. Setelah itu abis foto, masukan deskripsi misal pohon lebat, cantumin alamat atau patokan, tetapi biasanya alamat akan mengikuti lokasikita berada saat menghidupkan GPS. Pilih kategori pohon atau trotar, verifikasi *private* atau publik *submit* sudah yakin atau belum, yasudah laporannya sudah masuk. Nanti di akun kita tertera laporan mana saja yang sudah diinput dan statusnya bagaimana. Biasanya memang menunggu perubahan statusnya di Jakrespon, tapi lebih sering cepat berubah misalnya jadi warna kuning atau ungu.

Lampiran 7: Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI MASYARAKAT PENGGUNA JAKLAPOR

Data Wawancara dan Informan

Hari, Tanggal : Senin, 20 Februari 2023
Pewawancara : Rizqa Ayuni Azzahra
Nama Informan : Santi Kusmiati
Usia : 45 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Keterangan :

P = Peneliti/Pewawancara

S = Sumber/Informan

1. P: Apakah Ibu pernah mendengar tentang survei kepuasan masyarakat?
S: Saya kurang tau mengenai survei ini, jadi belum pernah isi juga.
2. P: Bagaimana pelayanan yang Ibu terima setelah adanya JakLapor? Apakah sudah menjadi prioritas untuk melaporkan permasalahan ke JakLapor?
S: Prioritas ya. Pelayanan cukup cepat, paling lama mungkin 2 hari. Yang terpenting kita melapor dengan benar dan tempatnya sesuai.

Lampiran 8: Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI MASYARAKAT PENGGUNA JAKLAPOR

Data Wawancara dan Informan

Hari, Tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Pewawancara : Rizqa Ayuni Azzahra
Nama Informan : Juan Chandra
Usia : 40 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta

Keterangan :

P = Peneliti/Pewawancara

S = Sumber/Informan

1. P: Bagaimana pengalaman Bapak menggunakan JakLapor?

S: seperti yang kita tahu, JAKI itu cepat dalam merespon hal-hal yang “remeh” dan kecil misal sampah, jalan rusak, pohon dan lain. Tetapi ternyata jika permasalahannya cukup besar, kompleks, ataupun yang memerlukan dinas-dinas tertentu dalam kasus saya dinas tata ruang kota, sepertinya lumayan lama respon yang diterima, karena yang saya terima, tindak lanjut dilapangannya lama sekali, sampai akhirnya seminggu baru datang petugas untuk menyegel pembangunan. Tetapi walaupun sudah disegel, ternyata pembangunan tetap berlanjut. Saya pikir ini semakin tidak benar. Tetap tidak ada realisasi di lapangan, kurang lebih 2 minggu saya tunggu balasan.

Lampiran 9: Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI MASYARAKAT PENGGUNA JAKLAPOR

Data Wawancara dan Informan

Hari, Tanggal : Senin, 31 Januari 2023
Pewawancara : Rizqa Ayuni Azzahra
Nama Informan : Florentine Wening
Usia : 22 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa

Keterangan :

P = Peneliti/Pewawancara

S = Sumber/Informan

1. P: Apakah JakLapor memberikan keterbukaan data terhadap penggunanya?
S: Kalau transparan, cukup transparan ya. Seringkali kalau di media sosial ada pemberitahuan kalau misalnya ada maintenance soal aplikasinya. Sejauh ini juga ada infografis mengenai jumlah laporan yang masuk ke JakLapor per bulannya. Kalau di lapangan juga yang menangani sesuai dengan fungsi dinasnya.
2. P: Apakah Saudari pernah menerima ataupun melihat sosialisasi JakLapor secara langsung?
S: Dulu waktu pandemi Covid-19 cukup banyak ya sosialisasi dan edukasi terutama soal protokol kesehatan dan cara melaporkan pelanggaran PPKM. Pelanggaran PPKM atau PSBB di awal-awal pandemi itu sering terjadi. Masih banyak yang tidak ragu kumpul-kumpul hingga mengganggu tetangga. Akhirnya ya sekali saya laporkan untuk segera ditindak, karena memang cukup mengganggu. Takut ke penyebaran virus. Kalau informasi, saya paling banyak menerima informasi yang pasti dari Instagram. Sayangnya saya pekerja magang ya jadi cukup jarang untuk hadir di acara-acara masyarakat atau *Car Free Day* misalnya. Jadi tidak pernah mendapat kesempatan untuk mendengar sosialisasi secara langsung.
3. P: Apakah anda pernah melaporkan pengaduan dalam bentuk privat?
S: Saya sudah beberapa kali melaporkan masalah terutama mengenai jalan, trotoar dan lampu merah. Saya juga memakai nama asli di aplikasi, tapi hingga saat ini identitas saya masih terjaga karena adanya fitur laporan privat di dalam JakLapor.
4. P: Apakah anda pernah mengisi tentang survei kepuasan masyarakat terhadap JakLapor?
S: Kalau saya pribadi belum pernah sekalipun mengisi survei ya.