

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Ardiansyah Suryo
Tembalang, Semarang, Kota Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fkip.unidip.ac.id
Pos-el: fkip@unidip.ac.id

Nomor : 00322/UN7.F7/PP/IV/2025

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Bapak / Ibu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang
Jl. Satria - Sudirman No.1, RT.002/RW.001,
Sukaasih, Kec. Tangerang, Kota Tangerang,
Banten 15111

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 Bidang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama	: AZALIA PINTA SYAHIRA
Nomor Induk Mahasiswa	: 14010121140186
Judul	: PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGERANG LIVE DI KOTA TANGERANG
Alamat Rumah	: Jl. Puri Agung 1 Blok A3 NO.37 RT 002/012, Puri Agung Permai, Kotabumi, Tangerang, Banten
Alamat Email	: pintasyahira@gmail.com
Nomor Telepon	: 081280058101

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 14 April 2025



Dr. Des. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

A. Transkrip Wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan E-Government Diskominfo – Rizky Febrianto Sunaryo, S.Kom

Tanggal Wawancara: Senin 14 Juli, 2025

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana kenyamanan yang diberikan kepada pengguna Aplikasi Tangerang LIVE?	“Dari sisi kenyamanan, aplikasi Tangerang LIVE sudah dirancang agar dapat diakses dengan sangat mudah oleh masyarakat. Pengguna cukup menggunakan telepon genggam mereka untuk memperoleh berbagai pelayanan publik, tanpa harus datang secara langsung ke kantor dinas atau Mal Pelayanan Publik (MPP). Hal ini tentu memberikan kenyamanan yang signifikan karena masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu di perjalanan atau menunggu dalam antrean panjang. Dengan adanya aplikasi ini, pelayanan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama ada jaringan internet, sehingga benar-benar memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah”
Bagaimana kepuasan yang dirasakan masyarakat dengan pelayanan aplikasi Tangerang LIVE? Bagaimana bentuk kepuasan yang dirasakan masyarakat?	“Kepuasan masyarakat dapat diukur dari berbagai indikator, salah satunya melalui ulasan atau review yang diberikan pada platform Playstore maupun App Store. Dari situ, terlihat adanya tanggapan positif yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu. Bentuk kepuasan yang

	dirasakan masyarakat antara lain karena aplikasi ini mampu menyediakan pelayanan daring untuk hampir seluruh kebutuhan administrasi, sehingga mereka tidak perlu repot datang ke kantor pelayanan. Selain itu, kepuasan juga tercermin dari komitmen pemerintah untuk terus melakukan pembaruan secara berkala berdasarkan keluhan atau masukan yang masuk, sehingga pelayanan semakin relevan dan responsif terhadap kebutuhan publik.”
Bagaimana manfaat yang didapat pada adanya aplikasi ini?	“Manfaat utama yang dirasakan dari adanya aplikasi Tangerang LIVE adalah meningkatnya efisiensi, transparansi, dan efektivitas dalam pelayanan publik. Dari sisi efisiensi, masyarakat bisa menghemat waktu, biaya, dan tenaga karena tidak perlu lagi berulang kali datang ke kantor dinas. Dari sisi transparansi, setiap tahapan pelayanan dapat dipantau langsung oleh masyarakat sehingga meminimalisasi potensi praktik maladministrasi. Sedangkan dari sisi efektivitas, aplikasi ini menjadikan pelayanan lebih cepat, terstruktur, dan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.”
Apakah aplikasi ini membantu dalam mempercepat pelayanan publik?	“Tentu saja, aplikasi Tangerang LIVE sangat membantu percepatan pelayanan publik. Dengan adanya sistem daring, masyarakat tidak perlu lagi mengantre dari awal ataupun berulang kali datang ke kantor dinas terkait. Semua proses bisa dilakukan secara digital sehingga birokrasi yang berbelit dapat diminimalisasi. Misalnya, untuk mengurus dokumen

	kependudukan atau perizinan, masyarakat cukup mengikuti alur pada aplikasi dan langsung mengetahui tahapannya tanpa perlu tatap muka. Dengan demikian, kecepatan pelayanan publik meningkat secara signifikan.”
Apakah aplikasi Tangerang LIVE sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan?	“Ya, aplikasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam konteks era digitalisasi. Masyarakat saat ini cenderung membutuhkan pelayanan yang praktis, cepat, dan dapat diakses secara daring. Oleh karena itu, aplikasi Tangerang LIVE sangat relevan karena mampu menjawab tuntutan generasi sekarang yang menginginkan semua proses pelayanan berbasis teknologi.”
Apakah aplikasi Tangerang LIVE sesuai dengan nilai dan norma di masyarakat?	Tentu sesuai, karena aplikasi ini lahir sebagai bagian dari implementasi kebijakan pemerintah yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), peraturan walikota, serta sejalan dengan visi dan misi Wali Kota Tangerang. Bahkan, makna dari Tangerang LIVE sendiri mencerminkan nilai yang sejalan dengan norma masyarakat, yaitu LIveable (layak huni), Investable (layak investasi), Visitable (layak dikunjungi), dan E-City (kota berbasis digital). Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya sesuai dengan norma masyarakat, tetapi juga menjadi representasi dari arah pembangunan kota yang lebih modern dan berdaya saing.”
Apakah aplikasi ini mudah untuk digunakan dan mudah dipahami?	“Aplikasi ini sangat mudah digunakan karena setiap fitur sudah dilengkapi dengan panduan atau tutorial penggunaan. Hal ini membantu masyarakat dalam

	memahami cara mengakses pelayanan tanpa kebingungan, bahkan bagi mereka yang belum terbiasa dengan aplikasi daring. Struktur menu juga disusun secara sederhana dan user-friendly sehingga memudahkan semua lapisan masyarakat.”
Apakah masyarakat mudah untuk mencari informasi mengenai aplikasi aplikasi Tangerang LIVE dan apakah Pemerintah Kota Tangerang Melakukan Sosialisasi?	“Ya, masyarakat sangat mudah untuk mendapatkan informasi mengenai aplikasi ini. Pemerintah Kota Tangerang telah melakukan berbagai bentuk sosialisasi, seperti memasang banner, melakukan sosialisasi langsung ke setiap kecamatan pada saat peluncuran, serta memasang logo Tangerang LIVE pada setiap layanan yang terintegrasi. Dengan cara ini, masyarakat diarahkan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, media sosial resmi juga digunakan sebagai saluran komunikasi untuk memperluas jangkauan informasi kepada publik.”
Apakah proses pelayanan yang dilakukan masyarakat pada aplikasi Tangerang LIVE mudah untuk diamati?	Mudah sekali, karena aplikasi ini memiliki fitur yang memungkinkan masyarakat memantau setiap tahap pelayanan yang sedang berlangsung. Dengan demikian, pengguna dapat mengetahui sejauh mana proses dokumen atau layanan mereka berjalan, apakah masih dalam tahap verifikasi, validasi, atau sudah selesai. Transparansi ini menjadi salah satu keunggulan yang sangat diapresiasi oleh masyarakat.”
Apakah dilakukan uji coba terhadap aplikasi sebelum diberikan ke masyarakat?	Iya, sebelum diluncurkan secara resmi, aplikasi Tangerang LIVE terlebih dahulu menjalani masa percobaan internal selama enam bulan. Uji coba ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan dengan baik, tidak terdapat bug yang

	signifikan, dan pelayanan dapat diakses dengan lancar oleh masyarakat.”
Bagaimana metode yang digunakan oleh Dispendukcapil dalam memanfaatkan saluran komunikasi?	“Dispendukcapil memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk mensosialisasikan layanan melalui Tangerang LIVE. Beberapa metode yang digunakan antara lain pemasangan banner, kegiatan sosialisasi langsung, serta pemanfaatan media sosial seperti Instagram pada masing-masing UPTD. Dengan cara ini, informasi mengenai pelayanan dapat lebih cepat menjangkau masyarakat.”
Bagaimana upaya perubahan yang dilakukan oleh Dispendukcapil dan ini menjadi faktor pendorong atau penghambat?	Upaya perubahan dalam pengembangan aplikasi Tangerang LIVE dilakukan secara bertahap oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sejak aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2016. Pada fase awal, fitur aplikasi masih terbatas pada penyediaan informasi umum dan kanal pengaduan masyarakat. Seiring meningkatnya kebutuhan pelayanan publik berbasis digital, Diskominfo mulai melakukan perbaikan, baik dari sisi teknis maupun substansi layanan. Dari aspek infrastruktur teknis, pada masa uji coba internal ditemukan permasalahan berupa seringkali aplikasi mengalami gangguan (lag) ketika diakses secara bersamaan. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan kapasitas server yang digunakan. Menyikapi permasalahan tersebut, pada tahun 2023 Diskominfo melakukan peningkatan infrastruktur sehingga sistem menjadi lebih <i>scalable</i>.

	Perubahan ini membuat aplikasi mampu menampung lebih banyak pengguna tanpa mengalami <i>down</i> ketika diakses secara serentak. Selain itu, terdapat kendala yang bersumber dari perangkat keras masyarakat. Aplikasi Tangerang LIVE baru dapat berjalan optimal pada perangkat dengan sistem operasi minimal Android 8.0 (Oreo) dan iOS 13 ke atas. Pada perangkat dengan spesifikasi rendah, seperti RAM 2 GB atau prosesor <i>entry-level</i>, aplikasi cenderung berjalan lambat bahkan mengalami <i>crash</i>. Faktor ini menjadi tantangan tersendiri yang belum sepenuhnya dapat diatasi karena sangat bergantung pada kemampuan perangkat yang dimiliki oleh masyarakat. Perubahan lain dilakukan pada aspek antarmuka pengguna (UI/UX). Tampilan awal aplikasi dinilai kurang menarik dan menyulitkan pengguna untuk mengoperasikan fitur yang tersedia. Menyikapi kelemahan tersebut, Diskominfo melakukan perbaikan desain secara bertahap agar tampilan menjadi lebih ringkas, sederhana, dan ramah pengguna. Perubahan ini terbukti meningkatkan kenyamanan serta kemudahan dalam memahami prosedur layanan. Dari sisi substansi layanan, aplikasi yang pada awalnya hanya berada pada tahap <i>inform</i> (penyediaan informasi) dan <i>interact</i> (pengaduan), mulai dikembangkan ke tahap <i>transact</i>. Pada tahun 2020, Diskominfo menambahkan
--	---

	fitur pelayanan transaksi publik berupa pembayaran pajak dan retribusi secara daring. Hal ini menjadi lompatan penting dalam pengembangan e-government, karena aplikasi tidak lagi terbatas sebagai media informasi, tetapi sudah menjadi sarana transaksi pelayanan publik. Selanjutnya, Diskominfo juga melakukan inovasi dalam bentuk integrasi layanan lintas sektor. Fitur-fitur baru ditambahkan, antara lain <i>Tangerang Satu Data</i> sebagai basis integrasi data pembangunan, <i>PPID</i> untuk mendukung keterbukaan informasi publik, serta <i>Ransel TBC</i> yang diluncurkan pada tahun 2024 untuk menunjang layanan kesehatan digital. Kehadiran fitur-fitur ini menunjukkan perluasan fungsi aplikasi, dari sekadar pelayanan administrasi menuju platform integratif yang melibatkan berbagai aspek pembangunan kota. Dengan demikian, upaya perubahan dari agen (Diskominfo Kota Tangerang) mencakup berbagai dimensi, yaitu perbaikan infrastruktur teknis, penyesuaian dengan perangkat masyarakat, peningkatan UI/UX, perluasan substansi layanan hingga tahap transaksi, serta integrasi layanan lintas sektor. Proses uji coba internal yang dilakukan sebelum peluncuran berperan penting sebagai sarana evaluasi untuk memetakan kelemahan aplikasi, menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, dan mengarahkan inovasi menuju aplikasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan
--	--

	digital.
Bagaimana Pola Komunikasi antar UPTD yang menggunakan fitur Tangerang LIVE?	“Untuk pola komunikasi, masing-masing dinas terkait biasanya mengadakan rapat bulanan untuk membahas program kerja. Namun, aplikasi Tangerang LIVE sudah tersedia di komputer setiap dinas dan data yang masuk dapat diolah langsung oleh instansi terkait. Meskipun demikian, aplikasi ini belum terintegrasi dengan aplikasi Ayo Tangerang yang digunakan secara internal oleh ASN. Dengan kata lain, pola komunikasi lebih banyak dilakukan oleh dinas masing-masing karena alur data pelayanan memang masuk ke instansi yang berwenang.”
Bagaimana respon masyarakat mengenai inovasi ini?	“Respon masyarakat terhadap aplikasi Tangerang LIVE beragam. Ada masyarakat yang memberikan respon positif karena merasa sangat terbantu dengan adanya fasilitas pelayanan daring ini. Namun, ada pula sebagian masyarakat yang masih kebingungan, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis digital. Oleh karena itu, perlu adanya pendampingan serta sosialisasi yang lebih intensif agar semua lapisan masyarakat bisa memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.”

B. Transkrip Wawancara dengan Administrator Database Kependudukan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan – Rakha Aji Santoso, S.Kom

Tanggal Wawancara: Selasa, 14 Juli 2025

Pertanyaan	Jawaban
Apa saja fitur milik Disdukcapil yang ada Pada Tangerang Live?	“Ada Sobat Dukcapil, dan pengantar RT RW, untuk pengantar RT RW untuk membuat surat kematian dan surat pengantar RT RW yang kaitannya dengan kependudukan”
Bagaimana sistematika fitur dalam bekerja?	“Untuk Sobat Dukcapil nanti direfer ke web Disdukcapil, jadi kita tidak terintegrasi dengan tangerang LIVE tapi di refer ke web milik disdukcapil dan data terekam di web disdukcapil”
Apakah data terintegrasi dengan aplikasi?	“ Untuk Pengantar RT/RW data terkait surat masuk ke aplikasi tangerang Live, aplikasi tidak terintegrasi dengan Ayo Tangerang, dan web disdukcapil merupakan web sendiri, Tetapi di komputer Disdukcapil ada aplikasi Tangerang Live “
Apakah mempermudah proses pelayanan publik?	“ Iya, namun dari Disdukcapil ke Tangerang Live itu direfer lagi ke web, namun kalau layanan publik secara general jawabannya adalah mempermudah”
Adakah kendala dari Disdukcapil atau dari pengguna layanan?	“ biasanya pengguna <i>complain</i> terkait surat pengantar rt/rw yang tidakbisa diakses diluar lokasi Tangerang”

**C. Transkrip Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
Dinas Kesehatan - Wuri Harnaning dr. MM**

Tanggal Wawancara: Rabu, 16 Juli 2025

Pernyataan	Jawaban
Apa saja fitur milik Dinkes yang ada Pada Tangerang Live?	“Untuk Dinkes ada Ransel TBC, ada Penganten Sehat, ada Simpati RS”
Bagaimana sistematika fitur dalam bekerja?	“Ransel TBC itu awalnya seperti angket terkait gejala tbc, layanan juga jadi mudah terkait tbc apabila membutuhkan bantuan dan layanan, penganten sehat itu tes kesehatan untuk mendapatkan surat kesehatan, sedangkan simpati rs itu sifatnya informasi, terintegrasinya dengan rumah sakit di tangerang terkait ketersediaan kamar, ini sifatnya layanan informasi”
Apakah data terintegrasi dengan aplikasi?	“Iya, terdapat di komputer dinkes aplikasi tangerang LIVE, tidak terintegrasi dengan ayo tangerang”
Apakah mempermudah proses pelayanan publik?	“ iya, segala pelayanan yang sifatnya bisa daring dilakukan daring, pelayanan kesehatan pun lebih mudah, pelayanan bersifat informasi pun jelas”
Adakah kendala dari Dinkes atau dari pengguna layanan?	“Untuk penganten sehat banyak terdapat ulasan buruk atau pengaduan terkait aplikasi yang terfragmentasi yang artinya harus download aplikasi lain yakni CATIN, yang dirasa masyarakat kurang efisien dan efektif”

D. Wawancara dengan Staf Pendataan, Verifikasi, dan Pengelolaan Data Bapenda-Angling Puja Mahesa

Tanggal Wawancara: Selasa, 12 Agustus 2025

Pertanyaan	Jawaban
Apa saja fitur milik Bapenda yang ada Pada Tangerang Live?	“PDRB”
Bagaimana sistematika fitur dalam bekerja?	“Pembayaran PBB”
Apakah data terintegrasi dengan aplikasi?	“Tidak, lewat Bank BJB terlebih dahulu baru dari pihak Bank BJB menghubungi Bapenda”
Apakah mempermudah proses pelayanan publik?	“ Iya, karena tidak perlu ke MPP, tidak perlu tatap muka”
Adakah kendala dari Bapenda atau dari pengguna layanan?	“Sebetulnya mudah untung membayar pajak melalui Tangerang LIVE, tetapi mayoritas masyarakat lebih memilih ke MPP, per tahun 2025 hanya 15% Masyarakat yang membayar melalui Tangerang LIVE, mungkin karena persepsi “ribet dan sulit”. Tetangga satu komplek saya juga 60% Bayar pajak melalui saya dan saya bantu, sisanya pergi langsung ke MPP”

E. Wawancara dengan Staf Bidang Jaminan Sosial - Maya Andriani, S.Sos

Tanggal Wawancara : Rabu, 20 Agustus 2025

Pernyataan	Jawaban
Apa saja fitur milik Dinsos yang ada Pada Tangerang Live?	“Bansos Mahasiswa”
Bagaimana sistematika fitur dalam bekerja?	“Full Menggunakan Tangerang LIVE, dari proses registrasi hingga pengumuman”
Apakah data terintegrasi dengan aplikasi?	“Data pada aplikasi Tangerang LIVE, terdapat di komputer Dinas Sosial”
Apakah mempermudah proses pelayanan publik?	“Iya, karena merupakan satu satunya media
Adakah kendala dari Dinsos atau dari pengguna layanan?	“Tidak”

F. Wawancara dengan Masyarakat - Muhammad Farhan

Tanggal Wawancara: Senin, 4 Agustus 2025

Pertanyaan	Jawaban
Taukah anda mengenai Aplikasi Tangerang Live ?	Mengetahui
Dari manakah anda mengetahui Aplikasi Tangerang Live ?	Ponakan saya melakukan pindah sekolah melalui tangerang LIVE, lalu saya mengetahui aplikasi ini merupakan aplikasi MPP Digital
Apa pelayanan yang pernah anda lakukan melalui Tangerang Live?	Pindah KK
Bagaimana Pengalaman Anda? Apakah Mudah?	Mudah

Apakah ada tambahan?	Aplikasi mungkin populer dikalangan ASN, namun dikalangan teman teman saya yakni ASN dan teman kantor belum pernah menggunakan aplikasi ini, saya belum pernah dengar sosialisasi aplikasi ini . saya lebih pilih menggunakan web karena tidak makan penyimpanan di hp, lebih efisien melalui DPMPTSP
----------------------	---

G. Wawancara dengan Masyarakat – Faiza Aurelian

Tanggal Wawancara: Senin, 4 Agustus 2025

Pertanyaan	Jawaban
Taukah anda mengenai Aplikasi Tangerang Live ?	Mengetahui
Dari manakah anda mengetahui Aplikasi Tangerang Live ?	Saya mengakses PPID, JDIH, dan Tangerang Satu Data melalui Tangerang LIVE ketika saya mengerjakan tugas dan skripsi untuk mencari data, saya tahu melalui browsing di google
Apa pelayanan yang pernah anda lakukan melalui Tangerang Live?	PPID dan Bayar Pajak
Bagaimana Pengalaman Anda? Apakah Mudah?	Mudah
Apakah ada tambahan?	Belum pernah dengar mengenai sosialisasi, verifikasi lama yakni 2 hari

H. Wawancara dengan Masyarakat – Jasmine Arlianda

Tanggal Wawancara: Selasa, 5 Agustus 2025

Pertanyaan	Jawaban
Taukah anda mengenai Aplikasi Tangerang Live ?	Mengetahui
Dari manakah anda mengetahui Aplikasi Tangerang Live ?	Orang tua, orang tua merupakan ASN
Apa pelayanan yang pernah anda lakukan melalui Tangerang Live?	Belum Pernah, ketika itu niatnya ingin mencari data untuk penelitian, tetapi batal karena proses verifikasi lebih dari 2 hari
Bagaimana Pengalaman Anda? Apakah Mudah?	Sulit
Apakah ada tambahan?	Proses Verifikasi lama , apabila layanan yang didapat bisa melalui DPMPTSP, maka saya akan lebih memilih web, karena tidak perlu download daripada proses verifikasi yang lama, dan menghabiskan penyimpanan

I. Wawancara dengan Masyarakat – Totok Handono

Tanggal Wawancara: Selasa, 5 Agustus 2025

Pertanyaan	Jawaban
Taukah anda mengenai Aplikasi Tangerang Live ?	Mengetahui
Dari manakah anda mengetahui Aplikasi Tangerang Live ?	Mas Angling dari Bapenda adalah tetangga saya
Apa pelayanan yang pernah anda lakukan melalui Tangerang Live?	Belum, membayar PBB dibantu Mas Angling
Bagaimana Pengalaman Anda? Apakah Mudah?	-
Apakah ada tambahan?	Untuk masyarakat usia 40 tahun keatas mungkin lumayan kagok dalam menggunakan aplikasi, untuk membayar PBB masyarakat memilih melalui web karena lebih <i>compact</i> .

LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI WAWANCARA



**Wawancara dengan Kepala Bidang
Pengembangan E-Government Diskominfo
- Rizky Febrianto Sunaryo, S.Kom**



**Wawancara dengan Administrator
Database Kependudukan
Bidang Pengelolaan Informasi
Administrasi Kependudukan - Rakha Aji
Santoso, S.Kom**



**Wawancara dengan Kepala Bidang
Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan -
Wuri Harnaning dr. MM**



**Wawancara dengan Staf Staf Pendataan
dan Verifikasi dan Pengelolaan Data
Bapenda - Angling Puja Mahesa**



**Wawancara dengan Staf Bidang Jaminan
Sosial - Maya Andriani, S.Sos**



**Wawancara dengan Masyarakat -
Muhammad Farhan**



Wawancara dengan Masyarakat - Faiza Aurelian



Wawancara dengan Masyarakat - Jasmine Arlianda



Wawancara dengan Masyarakat - Totok Handono

