

# **STUDI FENOMENOLOGI PENGGUNA APLIKASI JAKI DALAM MENGAKSES INFORMASI DAN PELAYANAN PUBLIK**

**Maha Bunga Dewan Vutri**

## **ABSTRAK**

Berawal dari hadirnya sebuah Aplikasi JAKI yang merupakan aplikasi baru milik pemerintah DKI Jakarta. Munculnya aplikasi tersebut, membawa perubahan tersendiri dalam aktivitas pelayanan publik dan penerimaan informasi. Aktivitas pelayanan publik yang sebelumnya hanya bisa dilakukan *offline*, berubah menjadi bisa juga dilakukan secara *online*. Perubahan inilah yang menimbulkan pengalaman tersendiri bagi penggunanya. Hal ini yang menarik bagi penulis, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengalaman pengguna, sekaligus meneliti pandangan bagi pengguna terhadap aplikasi tersebut. Penulis melakukan penelitian dengan metode kualitatif dan pendekatan fenomenologi. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada sepuluh orang dalam waktu kurang lebih tiga bulan, mengenai pengalaman pengguna aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik. Dari hasil penelitian, ditemukan adanya tema-tema yang berkaitan dengan pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi JAKI yaitu: 1) Lebih Mudah, 2) Informasi Jelas, 3) Hambatan Non Teknis, 4) *Feedback* Positif, 5) Durasi Penggunaan Tidak Menentu, dan 6) Interaksi Terbatas. Penelitian ini juga menjawab makna aplikasi JAKI bagi penggunanya adalah sebuah inovasi dan fasilitas yang bisa mereka gunakan untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan pengguna untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Fenomenologi, JAKI, Teknologi, Informasi, Pelayanan Publik, Komunikasi

***PHENOMENOLOGY STUDY OF JAKI APPLICATION USERS IN  
ACCESSING INFORMATION AND PUBLIC SERVICES***

**Maha Bunga Dewan Vutri**

***ABSTRACT***

*Starting from the presence of a JAKI Application which is a new application owned by the DKI Jakarta government. The emergence of these applications, brought changes in public service activities and the reception of information. Activities that were previously carried out offline have now become online. This change creates its own experience for its users. This is what is interesting for the author, therefore this study aims to reveal user experience, as well as user views on the application. The author conducted research with qualitative methods and phenomenological approaches.. The author conducted in-depth interviews with ten people in approximately three months, regarding the experiences of users of the JAKI application in accessing information and public services. From the results of the study, it was found that there were themes related to their experiences when using the JAKI application, namely: 1) Easier, 2) Clear Information, 3) Non-Technical Barriers, 4) Positive Feedback, 5) Uncertain Usage Duration, and 6) Limited Interaction. This research also answers that the meaning of the JAKI application for its users is an innovation and facilities that they can use to facilitate and meet the needs of users to obtain information and public services.*

***Keywords:*** *Phenomenology, JAKI, Technology, Information, Public Service, Communication*