



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

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Nama: Maha Bunga Dewan Vutri**

**NIM: 1710411055**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

## PERNYATAAN ORISIONALITAS

Skripsi ini adalah karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Maha Bunga Dewan Vutri

NIM : 1710411055

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juli 2021



Maha Bunga D.V

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Maha Bunga Dewan Vutri

NIM : 1710411055

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : **Studi Fenomenologi Pengguna Aplikasi JAKI dalam Mengakses Informasi dan Pelayanan Publik**

Bahwa penulisan skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing Utama maupun Pembimbing Pendamping skripsi dan Ketua Program Studi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing Utama



(Dr. Antar Venus, M.A.Comm)

Pembimbing Pendamping



(Drs. Supratman, M.Si)

Ketua Program Studi



(Maria Febiana Christanti, S.Sos., M.Si)

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal Ujian: 21 Juli 2021

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul: **“STUDI FENOMENOLOGI PENGGUNA JAKI DALAM MENGAKSES INFORMASI DAN PELAYANAN PUBLIK”**. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 program studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Berkat restu, bimbingan, doa, semangat dan dukungan baik secara materi maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan penuh motivasi. Dengan rasa hormat dan terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Antar Venus, M.A, Comm selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing, memberi arahan, saran, serta ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Drs. Supratman, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing, memberi arahan, saran serta ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
3. Dr. R. Dudy Heryadi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Maria Febiana Christanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Sobat Mama Geng terimakasih atas dukungan dan semangatnya untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

6. Para informan yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data penelitian. Terimakasih telah memberikan waktu dan informasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian hingga akhir.
7. Seluruh civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah mengisi dan mewarnai kehidupan masa perkuliahan penulis.

Pada penelitian yang sangat sederhana ini, penulis sangat menyadari masih terdapat kekurangan-kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, 5 Juli 2021



Maha Bunga D.V

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini bukan hanya sebagai tugas akhir dalam masa perkuliahanku. Namun, sebagai bukti dari bagian proses dan perjuanganku menggapai cita.

Skripsi ini aku persembahkan untuk mama dan papa tercinta yang senantiasa memberi doa, semangat, dan dukungannya.

Adikku Nakita, kekasihku Faisal M, sahabat seperjuangan Farah, Firly, Gita, Manda, dan Nurma.

Terimakasih untuk doa, dukungan dan semangatnya.



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maha Bunga Dewan Vutri

NIM :1710411055

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Asasi Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya :

Yang menyatakan,



Maha Bunga D.V

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 5 Juli 2021

# **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*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISIONALITAS</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Signifikasi Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Pertanyaan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2 Konsep Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3 Teori Penelitian</b> .....	<b>23</b>
<b>2.4 Kerangka Berfikir</b> .....	<b>26</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>27</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>28</b>
<b>3.2 Penentuan Informan</b> .....	<b>32</b>
<b>3.3 Teknik Analisis Data</b> .....	<b>33</b>
<b>3.4 Teknik Keabsahan Data</b> .....	<b>35</b>
<b>3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian</b> .....	<b>36</b>
<b>BAB 4</b> .....	<b>38</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>38</b>
<b>4.1. Deskripsi Objek Penelitian</b> .....	<b>38</b>
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	<b>43</b>
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	<b>73</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>86</b>

<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	86
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	86
<b>5.2 Saran</b> .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	88

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	28
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian... ..	32
Tabel Horizontal.....	134

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Aplikasi JAKI.....	15
Gambar 4.1 Jakarta Smart City .....	39

