

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yang berjudul “Studi Fenomenologis Pengguna Aplikasi JAKI dalam Mengakses Informasi dan Pelayanan Publik” adalah:

1. Makna aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik bagi pengguna adalah sebuah inovasi dan fasilitas yang bisa mereka gunakan untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan pengguna untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik.
2. Pengalaman yang dirasakan dan dialami pengguna aplikasi JAKI sangat beragam seperti, lebih mudah, merasa terbantu, lebih sederhana, pelaporan cepat ditangani, dan menjadi pengalaman baru
3. Tema yang dihasilkan dari pengalaman pengguna yaitu: Lebih Mudah, Informasi Jelas, Hambatan Non Teknis, *Feedback* Positif, Durasi Penggunaan Tidak Menentu, dan Interaksi Terbatas. Esensi dari temuan penelitian ini adalah aplikasi JAKI merupakan bentuk media baru yang bisa membantu masyarakat DKI Jakarta. Khususnya dalam masa pandemic Covid-19 untuk mendapatkan pelayanan publik secara online dan informasi mengenai Jakarta secara lengkap dan jelas.

1.2 Saran

Saran yang bisa peneliti berikan bagi pembaca mengenai aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik yaitu:

A. Saran Akademis

1. Peneliti menyarankan kepada akademisi yang selanjutnya akan meneliti mengenai aplikasi JAKI dapat memperdalam kajian penelitiannya tidak hanya terkait pengalaman pengguna namun bisa hal lainnya, agar dapat menjadi referensi peneliti selanjutnya.

2. Peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian terkait pengaruh aplikasi JAKI terhadap hal yang berkaitan dengan aplikasi, fitur, maupun pengguna. Karena, aplikasi JAKI merupakan aplikasi baru yang masih butuh dilakukan penelitian lainnya untuk membuktikan secara ilmiah keefektifan aplikasi tersebut kepada masyarakat Jakarta.

B. Saran Praktis

1. Peneliti menyarankan untuk para pengguna aplikasi JAKI, agar lebih bijaksana dalam menggunakan aplikasi JAKI dalam sehari-hari. Selain itu, peneliti berharap agar pengguna dapat memanfaatkan aplikasi JAKI secara maksimal, dengan mencoba dan menggunakan fitur-fitur yang ada didalamnya.
2. Peneliti menyarankan kepada pihak Jakarta Smart City, selaku perintis aplikasi JAKI agar mengembangkan aplikasi JAKI lebih baik lagi. Pihak Jakarta Smart City dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk referensi pengembangan maupun perbaikan aplikasi JAKI selanjutnya agar lebih baik.