

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan oleh penulis, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, mendapatkan hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel X yaitu Pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap variabel Y yaitu Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020. Dalam hasil penelitian ini disebutkan bahwa adanya pengaruh yang cukup kuat dan positif berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan beberapa metode pengujian yaitu didapatkan hasil angka sebesar 66,4%. Dari hasil tersebut maka hipotesis yang diterima ialah H_1 sedangkan H_0 ditolak.

Maka dari itu, disimpulkan juga bahwa penelitian ini sesuai dengan teori partisipasi masyarakat dan teori demokrasi deliberatif, maka dengan adanya Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) telah berhasil menerapkan poin-poin yang ada pada teori partisipasi masyarakat yang disampaikan oleh S.P. Hadi, konsep *e-government* yang disampaikan oleh Richardus Eko Indrajit, dan teori demokrasi deliberatif yang disampaikan oleh Habermas pada bab-bab sebelumnya. Hasilnya terbukti bahwa Aplikasi Jakarta Kini memiliki pengaruh yang besar terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020.

5.2. Saran

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran terkait Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pengaduan dan Pelayanan Publik di DKI Jakarta pada Tahun 2020, yaitu:

1. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diharapkan meningkatkan kualitas serta sosialisasinya kepada masyarakat DKI Jakarta dengan adanya Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) supaya pelayanan publik dapat terintegrasi satu pintu terkhusus pada layanan pengaduan dan pelayanan publiknya yang dapat langsung dinikmati oleh masyarakat DKI Jakarta.

2. Masyarakat DKI Jakarta diharapkan untuk bisa menikmati dan memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta supaya layanan pengaduan serta pelayanan publiknya dapat bekerja dengan lebih terintegrasi dan optimal.