

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang telah peneliti lakukan pada obyek, masyarakat Kota Yogyakarta terdapat beberapa dimensi untuk memanfaatkan aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai aplikasi layanan publik untuk mewujudkan *Jogja Smart City*. Hal tersebut dapat disimpulkan dalam beberapa poin yaitu:

1. Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat kota Yogyakarta sudah dilakukan namun belum sepenuhnya, dikarenakan tingkat kebutuhan dari masing-masing individu dalam mengakses layanan di aplikasi *Jogja Smart Service*, tak dapat dipungkiri juga bahwa keikutsertaan, kesadaran masyarakat dan perubahan perilaku juga sangat penting dilakukan terhadap munculnya hasil teknologi informasi komunikasi seperti media baru, yang dalam hal ini aplikasi *Jogja Smart Service* untuk membantu pemerintah dalam melayani masyarakat sendiri dan dapat memberikan hubungan timbal balik serta komunikasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

2. Kesadaran bahwa pentingnya tujuan atau visi sebuah kota menjadi kota pintar/*smart city* sudah muncul pada masyarakat kota Yogyakarta, dengan menyadari bahwa saat ini masyarakat kota Yogyakarta sedang memasuki fase sebagai masyarakat informasi yang menganggap bahwa mendapatkan informasi sebanyak mungkin dan seefisien serta seefektif dalam mendapatkan informasi menjadi sangat

penting untuk pengelolaan waktu masyarakat, terbukti dengan masyarakat saat ini lebih memilih melakukan pengaduan atau laporan mengenai kendala atau permasalahan hanya dengan mengunggah foto pada aplikasi *Jogja Smart Service* dan menunggu respon serta pengerjaan dari pihak pemerintah daripada mendatangi dinas terkait secara langsung.

3. Pelayanan publik

Pemerintah memberikan inovasi dalam bentuk pelayanan publik yaitu *e-government* dengan meluncurkan aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai wadah untuk masyarakat mengakses atau mendapatkan pelayanan publik dan berkomunikasi antara masyarakat dan pemerintah melalui aplikasi *Jogja Smart Service* yang sudah terintegrasi dengan seluruh dinas maupun OPD yang ada diseluruh kota Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

B.Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran dari peneliti , diantaranya :

1. Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta
 - a. Dalam aplikasi *Jogja Smart Service*, perlu ditampilkan pelayanan-pelayanan yang sangat dibutuhkan dan memiliki urgensi yang tinggi pada masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu memakan waktu lama untuk mencari pelayanan yang krusial.

- b. Jika dapat diperbaharui, dalam aplikasi *Jogja Smart Service* dapat ditambahkan fitur filter, sehingga mempermudah dan lebih efektif dalam mencari informasi yang dibutuhkan masyarakat.
- c. Pelayanan-pelayanan yang ada di dalam aplikasi *Jogja Smart Service* mohon diperhatikan dalam hal diperbaharunya informasi secara regular, seperti pada pelayanan Dinas Pariwisata dalam aplikasi *jogja smart service*, beberapa informasi mengenai event atau kegiatan pariwisata kurang diperbaharui.
- d. Tampilan dan warna pada aplikasi *Jogja Smart Service* dapat dibuat lebih menarik lagi, karena warna dapat mempengaruhi keterarikan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*.

2. Bagi Masyarakat

- a. Dalam upaya membantu pemerintah mewujudkan kota yang lebih baik lagi, masyarakat dapat perlahan beralih dari pelayanan konvensional kepada digital, hal ini dapat mendorong dan memajukan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang mampu menghemat waktu dan alur birokrasi, sehingga khususnya masyarakat kota Yogyakarta dapat menikmati inovasi *smart city* dengan mengunduh aplikasi *Jogja Smart Service*.
- b. Besar harapannya masyarakat terlebih masyarakat kota Yogyakarta mampu berkolaborasi dengan pemerintah kota Yogyakarta, sehingga dalam membuat inovasi atau memperbaiki pelayanan masyarakat ,

masyarakat juga merasa ikut andil dan belajar menaruh kepercayaan pada pemerintah.

3. Bagi penelitian selanjutnya.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, khususnya untuk mendeskriptifkan pemanfaatan aplikasi *jogja smart service* oleh masyarakat kota yogyakarta sebagai aplikasi layanan publik untuk mewujudkan *Jogja Smart City*, jadi terdapat aspek lain dalam pemanfaatan aplikasi *Jogja Smart Service* yang dapat diteliti dari pendekatan kualitatif mengenai konsep dan implementasi aplikasi *Jogja Smart Service* untuk masyarakat atau analisis penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* sisi pemerintah ataupun masyarakat.