

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan *Digital Cashless Society* di DKI Jakarta, fokus pelaksanaannya ditekankan pada Halte *Bus Rapid Transit* (BRT) Jati Padang. Penelitian ini dinilai dengan merujuk pada teori Elemen Sukses Penerapan *E-Government* berdasarkan Teori Indrajit (2016) yang megacu pada Kajian Harvard JFK *School of Government*, yang melibatkan 3 (tiga) indikator utama, yakni:

**a. Elemen *Support* (Dukungan)**

Pada indikator “*support*” layanan *e-ticketing* aplikasi JakLingko, implementasinya telah berhasil. Temuan peneliti menunjukkan bahwa JakLingko menerapkan tarif integrasi dengan maksimal sebesar Rp 10.000 untuk penggunaan beberapa moda transportasi secara bersamaan. Saat ini, tarif integrasi tersebut berlaku untuk moda transportasi yang bermitra dengan PT JakLingko Indonesia, termasuk TransJakarta, LRT, dan MRT, serta tersedia bagi pengguna aplikasi JakLingko.

**b. Elemen *Capacity* (Kapasitas)**

Indikator “*capacity*” dalam layanan *E-Ticketing* aplikasi JakLingko belum berjalan maksimal. Masih ada sejumlah kendala yang perlu diatasi, seperti kesulitan dalam validasi QR *code* pada pembaca pintu scan, sistem aplikasi yang terkadang mengalami *error*, dan belum

tersedianya prasarana di halte *non*-BRT yang menghambat penggunaan aplikasi JakLingko di halte tersebut.

**c. Elemen *Value* (Nilai)**

Pada indikator Elemen *Value* (Nilai) layanan *e-ticketing* aplikasi JakLingko, belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Meskipun JakLingko Indonesia menyatakan bahwa layanan ini efektif karena mempermudah integrasi sistem transportasi umum, tantangan tetap ada, terutama terkait tarif integrasi. Kendala utamanya adalah kerjasama dengan KRL atau *commuter line* yang belum terwujud karena regulasi yang belum mendukung.

Dari ketiga elemen tersebut, peneliti menemukan bahwa *support* sangat berpengaruh pada penerapan aplikasi JakLingko karena memberikan dukungan yang diperlukan untuk mengatasi tantangan yang muncul selama proses implementasi.



## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, peneliti menemukan beberapa saran terkait Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan *Digital Cashless Society* di DKI Jakarta, antara lain:

### 1. Saran Praktis

- a. Meninjau kembali strategi sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial dan seminar, dengan berbagai upaya sebagai berikut:
  - Meningkatkan *campaign* sosialisasi melalui berbagai *channel*, termasuk media sosial, untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang aplikasi JakLingko.
  - Melibatkan pihak eksternal seperti komunitas pengguna transportasi umum dalam kegiatan sosialisasi untuk menciptakan dukungan lebih luas.
- b. Regulasi & *Political Will*
  - Melakukan advokasi aktif kepada pihak berwenang untuk mengakomodasi kebutuhan regulasi yang mendukung implementasi JakLingko.
  - Membentuk tim khusus yang fokus pada pemantauan dan adaptasi terhadap perubahan regulasi terkini.
- c. Sistem Aplikasi

- Menindaklanjuti secara cepat setiap laporan kesalahan sistem, dan lakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan stabilitas dan keandalan aplikasi.
- Membangun mekanisme umpan balik pengguna untuk memperoleh informasi langsung mengenai kesalahan yang mereka alami.

d. Memperluas cakupan layanan aplikasi JakLingko ke halte *non-BRT* dengan mengintegrasikan sistem pembayaran di berbagai moda transportasi umum termasuk pada penyediaan prasarana yaitu alat *scanner* pada halte *non-BRT*.

e. Prasarana *Gate Scan Reader*:

- Melakukan evaluasi mendalam dengan pihak operator dalam hal ini TransJakarta terhadap performa *gate scan reader*, dan lakukan pembaruan atau perbaikan perangkat yang diperlukan.
- Meningkatkan pelatihan kepada petugas operator terkait pemeliharaan dan optimalisasi penggunaan *gate scan reader*.

## 2. Saran Teoritis

- a. Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan eksplorasi sumber-sumber dan referensi yang digunakan dalam penelitian, terutama terkait Penerapan Aplikasi JakLingko dalam Mewujudkan *Digital Cashless Society* di DKI Jakarta.

b. Penelitian ini mengkaji Layanan *E-Ticketing* Aplikasi JakLingko dengan teori Elemen Sukses Penerapan *E-Government*. Dari ketiga elemen tersebut, peneliti menemukan bahwa 2 di antaranya belum dapat dilaksanakan dengan baik, yaitu "*capacity*" dan "*support*". Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan agar lebih memperdalam kolaborasi antar instansi dalam layanan *E-Ticketing* Aplikasi JakLingko, meningkatkan partisipasi dalam penggunaan Aplikasi JakLingko, dan melakukan evaluasi terhadap layanan tersebut.

