

**Efektifitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Layanan
Pengaduan *Online* Masyarakat Kabupaten Karawang**

SKRIPSI

Oleh :

Hilman Abdul Basit

NIM: 20201700411011



**UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO**

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS DAKWAH DAN USHULUDDIN

UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2024

ABSTRAK

Hilman Abdul Basit. 20201700411011. Skripsi. Efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang Sebagai Layanan Pengaduan *online* Masyarakat Kabupaten Karawang. Pembimbing M. Chabibi LC. M.Hum., M.IP.,

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas aplikasi Tanggap Karawang Sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Kabupaten Karawang. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas aplikasi Tanggap Karawang sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan teori De Lone dan Mc Lean dengan enam indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pengguna aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kota Karawang sebagai sampel penelitian yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan melalui pengujian statistik menggunakan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) memiliki hasil yang efektif dengan perolehan persentase efektivitas sebesar 79,6%. Hal ini berdasarkan rata-rata hasil analisis indikator olahan data yang meliputi indikator kualitas sistem dengan memperoleh efektivitas sebesar 76,24%. Indikator kualitas informasi yang memperoleh jawaban nilai efektivitas sebesar 75,36%. Indikator kualitas layanan yang menyatakan perolehan persentase jawaban sebesar 79,56%. Selanjutnya indikator intensi pengguna yang memiliki persentase efektivitas sebesar 84,40%. Indikator kepuasan pengguna memperoleh efektivitas sebesar 83,20% dan indikator manfaat bersih dengan perolehan persentase jawaban sebesar 82,85%.

Kata Kunci: Efektivitas, Tanggap Karawang (TANGKAR)

UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO

ABSTRACT

Hilman Abdul Basit. 20201700411011. Thesis. The Effectiveness of the Karawang Response Application as an Online Complaint Service for the Karawang City Community. Supervisor M. Chabibi LC. M.Hum., M.IP.,.

This study discusses the effectiveness of the Tanggap Karawang application as an online complaint service for the Karawang City community. The purpose of the study was to determine the effectiveness of the Tanggap Karawang application as an Online Complaint Service for the Karawang City Community. This study uses the theory of De Lone and Mc Lean with six indicators, namely system quality, information quality, service quality, user intention, user satisfaction and net benefits. The method used in this research is descriptive quantitative. The research data was collected by distributing questionnaires to 100 users of the Tanggap Karawang (TANGKAR) application in Karawang City as a research sample determined using the Slovin formula. Data analysis was carried out through statistical testing using the SPSS version 25 program. The results of this study indicate that the Tanggap Karawang (TANGKAR) application has effective results with the acquisition of an effectiveness percentage of 79.6%. This is based on the average results of analyzing processed data indicators which include system quality indicators by obtaining an effectiveness of 76.24%. Information quality indicators that obtained answers to the effectiveness value of 75.36%. Service quality indicators which state the acquisition of a percentage answer of 79.56%. Furthermore, the user intention indicator which has a percentage of effectiveness of 84.40%. The user satisfaction indicator obtained an effectiveness of 83.20% and the net benefit indicator with the acquisition of a percentage answer of 82.85%.

Keywords: Effectiveness, Karawang Response (TANGKAR)

UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO

الملخص

حلمان عبد الباسط. الأطروحة. فعالية تطبيق استجابة كاراوانج كخدمة شكاوى عبر الإنترنت لمجتمع مدينة كاراوانج. المشرف د. ح. م. شبيبي، ل. م. هوم

تناقش هذه الدراسة فعالية تطبيق Tanggap Karawang كخدمة شكاوى عبر الإنترنت لمجتمع مدينة كاراوانج. كان الغرض من الدراسة هو تحديد فعالية تطبيق Tanggap Karawang كخدمة شكاوى عبر الإنترنت لمجتمع مدينة كاراوانج. وتستخدم هذه الدراسة نظرية دي لون وماك لين مع ستة مؤشرات، وهي جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، ونية المستخدم، ورضا المستخدم، وصافي الفوائد. الأسلوب المستخدم في هذا البحث هو الأسلوب الكمي الوصفي. وقد تم جمع بيانات البحث من خلال توزيع استبيانات على 100 مستخدم لتطبيق Tanggap Karawang في مدينة كاراوانج كعينة بحثية تم تحديدها باستخدام صيغة سلوفين. تم إجراء تحليل البيانات من خلال الاختبار الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 25. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن تطبيق Tanggap Karawang له نتائج فعالة مع الحصول على نسبة فعالية تبلغ 79.6%. ويستند ذلك إلى متوسط نتائج تحليل مؤشرات البيانات المعالجة التي تشمل مؤشرات جودة النظام بالحصول على فعالية بنسبة 76.24%. مؤشرات جودة المعلومات التي حصلت على إجابة قيمة فعالية بنسبة 75.36%. مؤشرات جودة الخدمة التي تنص على الحصول على إجابة بنسبة مئوية قدرها 79.56%. علاوة على ذلك، مؤشر نية المستخدم الذي حصل على نسبة مئوية للفعالية بلغت 84.40%. ومؤشر رضا المستخدم الذي حصل على فعالية بنسبة 83.20%، ومؤشر صافي المنفعة الذي حصل على إجابة بنسبة مئوية قدرها 82.85%.

الكلمات المفتاحية: الفعالية، استجابة كاراوانج