

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang mencapai nilai efektif dengan memperoleh nilai persentase efektivitas sebesar 79,6%. Hal ini diperoleh berdasarkan pada penyebaran kuisioner kepada 100 responden serta hasil analisis indikator olahan data menggunakan teori efektivitas De Lone dan Mc Lean yang terdiri dari 6 indikator, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna dan indikator manfaat bersih.

Efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat berdasarkan pemaparan per-indikator sebagai berikut:

1. Indikator kualitas sistem memperoleh hasil jawaban dengan persentase sebesar 76,24% sehingga dapat diketahui bahwa hasil dari indikator kualitas sistem mencapai nilai yang efektif. Indikator kualitas sistem terbagi menjadi 2 sub indikator yaitu kemudahan akses penggunaan dan keandalan aplikasi. Sub-indikator kemudahan akses dan penggunaan aplikasi mengandung topik mengenai kondisi yang dirasakan responden dalam menggunakan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) dan keterampilan responden dalam

mengoperasikan aplikasi. Sub-indikator ini sudah terlaksana dengan baik dan mencapai tingkat efektif, namun beberapa hal perlu disempurnakan terutama mengenai kinerja sistem aplikasi. Sedangkan sub-indikator keandalan aplikasi memperoleh nilai yang sangat efektif. Perolehan tersebut didapatkan dengan hasil yang memuaskan terhadap pelayanan yang dapat dilakukan setiap hari secara *online* dimanapun dan kapanpun.

2. Pada indikator kualitas informasi, perolehan nilai berdasarkan pada 3 sub-indikator yaitu kesesuaian informasi, tingkat akurasi informasi dan kemudahan pemahaman/penafsiran informasi. Indikator kualitas informasi memperoleh nilai dengan persentase sebesar 75,36% sehingga mencapai nilai efektif dimana persepsi dan keterampilan responden untuk menafsirkan informasi yang disampaikan pada tanggapan laporan sudah dengan baik dilakukan. Namun, perolehan nilai tersebut juga menunjukkan bahwa indikator kualitas informasi memiliki nilai rata-rata terendah yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disampaikan belum maksimal terutama mengenai kejelasan waktu penyelesaian laporan atau SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam menanggapi laporan.

3. Indikator kualitas layanan mendapatkan nilai dengan persentase sebesar 79,56% berdasarkan pada 2 sub-indikator yaitu daya tanggap/kecepatan respon dan jaminan layanan. Perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan mencapai

nilai efektif karena keterampilan/kemampuan pengelola pengaduan pelayanan publik sudah baik dilakukan terutama dalam menanggapi laporan masyarakat dan memberikan perlindungan data bagi responden sesuai kebijakan hukum pemerintah.

4. Indikator intensi pengguna memperoleh nilai dengan persentase sebesar 84,40% sehingga berada dalam kategori penilaian sangat efektif. Indikator intensi pengguna sudah tercatat dengan sangat baik, dan mendapatkan nilai paling tinggi diantara indikator yang lain, dikarenakan banyak laporan yang telah terselesaikan dengan baik dan banyak perubahan pelayan publik menjadi lebih baik.

5. Indikator kepuasan pengguna mendapatkan perolehan nilai dengan persentase sebesar 83,20% berdasarkan pada sub-indikator kepuasan terhadap kualitas dan fitur aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR). Indikator kepuasan pengguna menganalisis tingkatan dalam mengukur tanggapan responden terhadap keseluruhan penggunaan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) dan berdasarkan pada perolehan nilai tersebut, maka berarti bahwa nilai indikator kepuasan pengguna dikatakan telah berjalan dengan sangat baik.

6. Indikator manfaat bersih memperoleh nilai dengan persentase sebesar 82,85%. Perolehan nilai tersebut berarti bahwa indikator manfaat bersih dikatakan berjalan dengan baik atau efektif berdasarkan pada 2 sub-indikator yaitu efisiensi dan dampak aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR). Indikator manfaat bersih

menunjukkan bahwa aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) memiliki tujuan dan manfaat yang positif bagi responden sehingga meningkatkan keinginan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Melakukan penyempurnaan dan pengecekan secara berkala agar aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) dapat diakses lebih optimal dan lancar serta tidak ada gangguan.
2. Perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia pada setiap instansi di semua lembaga daerah terutama dalam menyampaikan informasi dan merespon pengaduan masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).
3. Meningkatkan intensitas sosialisasi untuk memperkenalkan kepada seluruh masyarakat mengenai aplikasi pengaduan berbasis online TANGKAR (Tanggap Karawang) dengan turut serta memberikan pengetahuan tentang bagaimana alur/proses penyampaian pengaduan dan lama waktu yang diperlukan sampai laporan/pengaduan selesai ditindaklanjuti.
4. Memaksimalkan laporan pengaduan pelayanan publik oleh masyarakat sebagai rencana kebijakan selanjutnya.