BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan serta saran dari penelitian yang telah selesai dilaksanakan. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta. Sementara itu, saran disusun sebagai masukan bagi pengelola aplikasi JAKI, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, serta penelitian selanjutnya.

4.1 Kesimpulan

Mengacu pada hasil penelitian mengenai variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta yang melibatkan 100 responden, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Variabel persepsi kegunaan (X1) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kegunaan fitur JakLapor, maka semakin tinggi pula partisipasi digital masyarakat. Dalam penelitian ini, persepsi kegunaan menjadi faktor penting yang mendorong masyarakat untuk menggunakan JakLapor sebagai media pelaporan persoalan publik, terutama karena fitur tersebut dinilai bermanfaat dalam menyampaikan laporan, menjangkau pemerintah, serta membuat proses pelaporan menjadi lebih praktis.

Variabel persepsi kemudahan penggunaan (X2) memiliki arah pengaruh positif terhadap partisipasi digital, tetapi tidak berpengaruh signifikan secara parsial dalam model regresi linear berganda. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan fitur JakLapor tetap memiliki peran dalam mendukung pengalaman pengguna, namun belum cukup kuat untuk menjadi faktor utama yang mendorong partisipasi digital masyarakat ketika diuji bersama dengan persepsi kegunaan. Dengan demikian, partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor lebih dominan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dibandingkan persepsi kemudahan penggunaan.

Variabel persepsi kegunaan (X1) dan persepsi kemudahan penggunaan (X2) secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan fitur JakLapor secara bersama-sama berperan dalam menjelaskan partisipasi digital masyarakat. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan partisipasi digital sebesar 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, fitur JakLapor dapat dipahami sebagai media yang mendukung partisipasi digital masyarakat pada tahap consultation dan placation. Pada tahap consultation, masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan laporan, aspirasi, dan keluhan terkait pelayanan publik. Sementara itu, pada tahap placation, masyarakat dapat memantau proses laporan dan memperoleh tanggapan atau tindak lanjut dari pengelola. Namun, beberapa aspek seperti pemrosesan

laporan, transparansi status laporan, respons pengelola, serta perhatian terhadap laporan masyarakat masih perlu ditingkatkan agar partisipasi digital tidak hanya berhenti pada penyampaian laporan, tetapi juga menghasilkan tindak lanjut yang lebih jelas dan dirasakan masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola aplikasi JAKI dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor, yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel persepsi kegunaan, masih terdapat beberapa item yang memiliki nilai mean di bawah rata-rata variabel, sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan manfaat fitur JakLapor bagi masyarakat.
    a. Pengelola aplikasi JAKI perlu memperkuat manfaat fitur JakLapor sebagai media penyampaian keluhan terkait fasilitas dan pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa setiap laporan yang masuk benar-benar diteruskan kepada instansi yang berwenang dan memperoleh tindak lanjut yang jelas.
    b. Pengelola perlu meningkatkan efisiensi proses pelaporan agar masyarakat semakin merasakan bahwa JakLapor dapat menggantikan proses pelaporan secara langsung ke kantor pemerintah. Penyederhanaan alur laporan, kejelasan kategori laporan, serta pengurangan tahapan yang tidak diperlukan dapat menjadi langkah perbaikan.
    c. Fitur JakLapor perlu dikembangkan agar proses pelaporan masyarakat

menjadi lebih tertata. Misalnya, dengan menyediakan panduan kategori laporan yang lebih jelas, format laporan yang lebih mudah dipahami, serta pemberitahuan otomatis mengenai status dan perkembangan laporan.

2. Pada variabel persepsi kemudahan penggunaan, terdapat beberapa item yang memiliki nilai mean di bawah rata-rata variabel, sehingga aspek kemudahan penggunaan tetap perlu diperhatikan meskipun pengaruhnya tidak signifikan secara parsial dalam model regresi berganda.
    a. Pengelola aplikasi JAKI perlu meningkatkan kemudahan pemahaman bagi pengguna baru. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan panduan singkat, tutorial visual, atau petunjuk penggunaan sederhana pada saat pengguna pertama kali mengakses fitur JakLapor.
    b. Langkah-langkah penggunaan fitur JakLapor perlu dibuat lebih jelas dan tidak membingungkan. Pengelola dapat menyusun alur pelaporan yang lebih ringkas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menampilkan instruksi yang sederhana pada setiap tahap pengisian laporan.
    c. Pengelola perlu memperhatikan kendala teknis yang masih dirasakan sebagian pengguna. Stabilitas sistem, kecepatan akses, dan kelancaran proses unggah bukti laporan seperti foto atau video perlu ditingkatkan agar masyarakat tidak mengalami hambatan saat menggunakan fitur JakLapor.
3. Pada variabel partisipasi digital, beberapa aspek dalam dimensi placation masih memiliki nilai mean di bawah rata-rata variabel, terutama terkait pemrosesan laporan, transparansi status laporan, respons pengelola, dan perhatian terhadap laporan masyarakat.

a. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan pengelola JakLapor perlu memperkuat mekanisme pemrosesan laporan oleh instansi yang berwenang. Setiap laporan yang masuk sebaiknya memiliki kejelasan mengenai instansi penanggung jawab, estimasi waktu penanganan, serta status penyelesaian.
b. Transparansi status laporan perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan laporan secara lebih rinci. Tidak hanya sebatas status "diterima" atau "diproses", tetapi juga perlu dijelaskan tahapan penanganan yang sedang dilakukan.
c. Respons pengelola terhadap laporan masyarakat perlu disampaikan secara lebih jelas dan informatif. Tanggapan yang diberikan sebaiknya tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjelaskan langkah tindak lanjut yang dilakukan oleh instansi terkait.
d. Pengelola perlu memastikan bahwa masyarakat merasa laporannya diperhatikan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan notifikasi perkembangan laporan, menyediakan fitur umpan balik setelah laporan selesai diproses, serta membuka ruang evaluasi terhadap kualitas tindak lanjut laporan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan yang kemungkinan dapat memengaruhi partisipasi digital masyarakat. Variabel tersebut dapat berupa kepercayaan terhadap pemerintah, kualitas layanan digital, kepuasan pengguna, transparansi tindak lanjut laporan, responsivitas pemerintah, keamanan data, atau pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan

pendekatan campuran antara kuantitatif dan kualitatif agar hasil penelitian tidak hanya menjelaskan pengaruh antarvariabel, tetapi juga menggali pengalaman masyarakat secara lebih mendalam dalam menggunakan fitur JakLapor.