

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar), dapat disimpulkan bahwa secara umum evaluasi aplikasi Tanggap Karawang, bahwa penerapan sistem digital ini telah membawa perubahan positif terhadap pola pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Aplikasi Tangkar menjadi wujud nyata transformasi pelayanan konvensional menuju sistem yang lebih terbuka, cepat, dan partisipatif. Namun demikian, hasil evaluasi juga menunjukkan adanya sejumlah tantangan yang masih perlu mendapat perhatian, terutama dalam hal pemerataan akses, kecepatan respon antarinstansi, serta kesiapan sumber daya manusia.

1. Aspek yang berjalan dengan baik

a. Efektivitas Pelayanan Publik

Aplikasi Tanggap Karawang dinilai efektif karena mampu menyalurkan aduan masyarakat secara langsung kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Mekanisme notifikasi otomatis memastikan setiap laporan segera diterima dan ditindaklanjuti. Proses pelaporan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan metode manual sebelumnya.

b. Transparansi dan Akuntabilitas

Fitur pelacakan status laporan (tracking system) memungkinkan masyarakat memantau perkembangan aduan secara real time. Notifikasi status laporan menciptakan transparansi yang memperkuat rasa kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Hal ini juga memperlihatkan akuntabilitas birokrasi dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

c. Responsivitas dan Kepuasan Pengguna

Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini. Tindak lanjut yang cepat terhadap aduan seperti kerusakan infrastruktur dan kebersihan lingkungan memperlihatkan responsivitas pemerintah daerah. Fitur berbasis notifikasi juga meningkatkan interaksi dua arah antara warga dan pemerintah.

d. Pemanfaatan Data untuk Evaluasi Kinerja

Dari sisi pengelola, mekanisme pelaporan mingguan yang mencakup jumlah aduan, kategori laporan, dan rata-rata waktu penyelesaian menunjukkan bahwa Diskominfo telah menerapkan pendekatan berbasis data (*data-driven evaluation*). Sistem umpan balik (*feedback loop*) ini memperkuat proses evaluasi dan menjadi dasar bagi rekomendasi kebijakan selanjutnya.

2. Aspek yang belum optimal

a. Keterbatasan Infrastruktur dan Konektivitas

Masyarakat di wilayah pedesaan dan pinggiran masih mengalami kendala dalam mengakses aplikasi akibat keterbatasan jaringan internet. Kondisi ini menyebabkan sebagian warga tidak dapat melaporkan permasalahan publik secara cepat.

b. Keterbatasan Infrastruktur dan Sumber Daya

Beberapa laporan, khususnya yang terkait perbaikan infrastruktur fisik seperti jalan atau drainase, mengalami keterlambatan penanganan karena keterbatasan anggaran dan kapasitas teknis OPD terkait. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital masih sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan sarana pendukung di lapangan.

c. Perbedaan Kinerja Antar-OPD

Meskipun sistem terintegrasi, masih terdapat perbedaan dalam kecepatan dan kualitas tindak lanjut antarinstansi. Beberapa OPD cenderung lebih lambat merespon laporan dibandingkan dinas lainnya. Diperlukan standarisasi waktu respon dan peningkatan pengawasan agar pelayanan lebih merata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tangkar cukup berhasil mendukung evaluasi pelayanan publik berbasis e-Government di Kabupaten Karawang, meskipun masih terdapat ruang perbaikan dalam peningkatan literasi

digital masyarakat, pemerataan akses infrastruktur, serta optimalisasi pemanfaatan data evaluasi.

3. Kelebihan dan Kekurangan Penelitian

Dari sisi penelitian, terdapat beberapa kelebihan yang dapat dicatat. Penelitian ini mampu memberikan gambaran empiris mengenai praktik pelayanan publik berbasis e-Government di tingkat daerah, khususnya dalam konteks pengelolaan multi-platform layanan pengaduan. Selain itu, penelitian ini mengaitkan temuan lapangan dengan kerangka teori e-Government dan evaluasi pelayanan publik, sehingga memberikan kontribusi konseptual dalam memahami bahwa keberhasilan digitalisasi layanan sangat dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, koordinasi, dan kesiapan pengguna.

Adapun kekurangan penelitian ini terletak pada keterbatasan cakupan informan dan metode penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya merepresentasikan persepsi seluruh lapisan masyarakat pengguna layanan Tanggap Karawang.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi e-Government tidak dapat dipahami semata-mata sebagai inovasi teknologi, melainkan sebagai proses tata kelola pelayanan publik yang menuntut konsistensi kebijakan, integrasi sistem, serta peningkatan kapasitas institusional dan masyarakat.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah Daerah :

1. Memperkuat infrastruktur jaringan internet, khususnya di wilayah pedesaan yang masih mengalami kesenjangan digital.
2. Melakukan pengawasan ketat terhadap penerapan SLA agar setiap laporan masyarakat ditindaklanjuti secara konsisten oleh OPD terkait.
3. Meningkatkan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi Tangkar, terutama kepada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi.

b. Bagi Tim Pengembang Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

1. Menyederhanakan antarmuka aplikasi agar lebih ramah bagi semua kalangan, termasuk lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah.
2. Menambahkan sistem validasi laporan, misalnya menggunakan algoritma deteksi laporan duplikat atau palsu, agar efisiensi layanan lebih terjaga.
3. Melakukan pembaruan berkelanjutan berdasarkan masukan masyarakat untuk menjaga relevansi dan user experience aplikasi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Disarankan melakukan penelitian dengan metode kuantitatif atau mixed methods agar diperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai tingkat efektivitas dan kepuasan pengguna.

2. Membandingkan aplikasi Tangkar dengan platform pengaduan publik lain seperti SP4N-LAPOR sehingga dapat diketahui posisi Tangkar dalam skala nasional.
3. Mengkaji lebih dalam aspek budaya organisasi pemerintah daerah dalam mendukung keberhasilan evaluasi e-Government.