



# DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

## EFEKTIFITAS APLIKASI TANGGAP KARAWANG (TANGKAR) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN *ONLINE* MASYARAKAT KABUPATEN KARAWANG

Muhammad Chabibi<sup>1</sup>, Hilman Abdul Basit<sup>2</sup>  
Universitas KH. Abdul Chalim Mojokerto  
[chabibi@uac.ac.id](mailto:chabibi@uac.ac.id)

### ARTICLE INFORMATION

*Article history:*  
Received date: 5 Juli 2024  
Revised date: 15 Juli 2024  
Accepted date: 30 Juli 2024

### ABSTRACT

*This article discusses the effectiveness of the online complaint service-Tanggap Karawang application in Karawang Regency. It uses De Lone and Mc Lean theory with six indicators, namely system quality, information quality, service quality, user intention, user satisfaction and net benefits. The method of research uses descriptive quantitative. Research data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents (users) of the Tanggap Karawang application as a research sample determined using the Slovin formula. Data analysis was carried out through statistical testing using the SPSS version 25. The results show that the Tanggap Karawang application has effective results with an effectiveness percentage of 79.6%. This is based on the average results of analysis of data processed indicators which include system quality indicators with an effectiveness of 76.24%. The information quality indicator obtained an effectiveness score of 75.36%. The service quality indicator stated that the answer percentage was 79.56%. Furthermore, the user intention indicator has an effectiveness percentage of 84.40%. The user satisfaction indicator obtained an effectiveness of 83.20% and the net benefit indicator obtained an answer percentage of 82.85%. The abstract should only be typed in one paragraph and one-column format*

**Keyword:** *Effectiveness, Tanggap Karawang Application; online complaint service;*

### ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas 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 adalah kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pengguna aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten 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 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, Aplikasi Tanggap Karawang, Layanan Aduan Daring

## PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yang dilihat dari pengaduan ini yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service provider*) Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 mengatakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.

Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik sebaiknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan demikian pemerintah perlu melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap masyarakat merupakan sebuah aturan yang dibuat pemerintah untuk mengatur agar kehidupan bersama berjalan dengan baik dan memberi kenyamanan bagi setiap warga Negara serta merupakan sebagai pelayanan masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan dan menyediakan barang dan jasa yang berkualitas serta memiliki nilai yang berguna bagi masyarakat (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, ketika terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Harapan dari masyarakat dalam pelayanan publik tentu saja mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mampu memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 dan 2 dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diterangkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat (Sabeni & Setiamandani, 2020; Wiranata & Kristhy, 2022). Pengaduan masyarakat muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam hak memperoleh pelayanan publik yang prima. Keluhan dan aduan atau komplain

disebabkan karena adanya rasa ketidakpuasan Masyarakat (pelanggan) dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan, sebagai sebuah tanda kegagalan organisasi Pemerintah Daerah untuk memenuhi keinginan pelayanan yang semakin diperparah dengan rendahnya respon pegawai pemerintah atas keluhan tersebut.

Di era otonomi daerah, pemerintah daerah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (*e-Government*) sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan skala dan kualitas pemberian layanan dengan cara penyesuaian diri atas perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang teknologi informasi (Irawan, n.d.; Mariano, 2021; Maulidiah, 2014; Pangemanan, Lengkong, Pangemanan, & Londa, 2024; Sonia & Ikhsan, 2022; Syahronny, Ibnu Rochim, & Murti, 2024). Dalam versi *World Bank*, *good governance* diartikan sebagai penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif. Disiplin dalam menjalankan anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktifitas kerja pemerintahan sebagai bentuk manajerial pemerintahan yang handal di era digital (Chabibi, 2023; Mariano, 2021).

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang telah berhasil melaksanakan penerapan *e-government* dengan membuat sebuah aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagaimana pemerintahan-pemerintahan daerah lainnya dalam menjalankan sistem informasi pemerintahan (Choiriyah, 2020; Hertati, 2020; Nur Azizah, Luaylik, & Saputri, 2024). Akan tetapi hal ini perlu diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat disimpulkan apakah aplikasi layanan aduan masyarakat tersebut terbilang efektif atukah tidak (In'am, Rudian, & Apriyadi, 2023; Sobandi, Adman, & Suryadi, 2020). Keberhasilan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan harus difokuskan pada pemenuhan layanan yang prima baik dari segi kualitas dan kuantitasnya (Lumansik, Lengkong, & Plangiten, 2019; Mahsyar, 2011; D. Monintja & Nayoan, 2023).

Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan *online* masyarakat Karawang berbasis *Android*, *Web*, *Short Message Service (SMS) Gateway* dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan

tuntas, yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk melapor permasalahan yang sedang dialami kepada Pemkab Karawang. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) diperkenalkan pada tanggal 22 Februari 2019 di Halaman Plaza Kantor Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang. Portal pengaduan *online* ini tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh langsung oleh masyarakat luas, dengan tujuan agar masyarakat dapat menyampaikan aduannya secara efektif dan efisien (D. K. Monintja, 2023).

Inovasi dalam bidang teknologi informasi ini menjadikan proses pengaduan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang menjadi sangat mudah dilakukan. Masyarakat hanya cukup mengaksesnya melalui telepon genggam yang dapat diunduh di *Google Play Store*, dan aplikasi ini juga tersedia dalam bentuk website, dengan nama url <http://tangkar.karawangkab.go.id/>. Dengan adanya aplikasi tersebut membuktikan keseriusan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang dalam pelaksanaan penerapan *e-government* agar bisa memudahkan dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya mereka yang ingin melakukan laporan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang.

Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan terobosan yang baik dalam rangka perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Meskipun demikian, masyarakat belum memanfaatkan sistem ini secara maksimal karena keterbatasan informasi dan berbagai kendala lain. Hal ini yang kemudian menjadi alasan untuk melakukan suatu penelitian ilmiah terkait Efektifitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Ia merupakan penelitian yang berorientasi pada data empiris berupa angka atau suatu fakta yang bisa dihitung (Hiebert, Cai, Hwang, Morris, & Hohensee, 2023). Tujuannya adalah untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Barella, Fergina, Mustami, Rahman, & Alajaili, 2024; Mohajan, 2020).

Pengumpulan data menggunakan teknik random sampling yang tertuju kepada pengguna Aplikasi Tangkar Karawang yang telah melakukan pengaduan dengan jumlah 3308 orang. Sedangkan penentuan jumlah sample yaitu dengan rumus Slovin dengan taraf signifikansi sebesar 10% atau 0,1 maka

jika diterapkan  $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$  maka  $n = \frac{3308}{1 + 3308 \cdot 0.1^2}$  dan  $n = \frac{3308}{33.9}$ , hasilnya adalah  $n = 97,58$  pembulatan menjadi 100 orang.

Melihat hasil perhitungan di atas, maka diketahui sebanyak 100 pengguna aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun dalam proses penyebaran kuisisioner, peneliti menggunakan teknik sampel probabilitas yaitu dengan memberikan setiap anggota populasi kesempatan atau peluang yang sama untuk menjadi sampel dan responden penelitian.

Pengukuran data dengan menerapkan skala Likert di mana kajian ini menggunakan teori menurut De Lone dan Mc Lean (1992), tentang kriteria-kriteria efektivitas seperti: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Data didapatkan dari instrumen penelitian berupa kuisisioner yang sudah teruji sebelumnya dan disebarikan kepada para pengguna Aplikasi Tangkar Karawang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Aplikasi TANGKAR Karawang

Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) adalah sebuah Aplikasi Pengaduan masyarakat secara daring, digunakan secara luas oleh masyarakat Kabupaten Karawang untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) berfungsi sebagai sarana untuk mencatat laporan pengaduan masyarakat dan sebagai alat untuk menindaklanjuti laporan tersebut oleh berbagai unit di pemerintahan Kabupaten Karawang. Tanggap Karawang (TANGKAR) juga mempunyai prinsip menerima pengaduan apapun dan jenis apapun.

Situs Website Tanggap Karawang (TANGKAR), mencatat Tanggap Karawang sudah menerima pengaduan sebanyak 16.126 total pengaduan, 15,775 pengaduan telah selesai, kemudian 193 pengaduan sedang di proses dan 146 pengaduan dalam tahap menunggu.

Pengaduan di aplikasi TANGKAR bisa dilakukan dengan cara: pertama-tama pengguna harus mendownload Aplikasi Tanggap Karawang di *Google Playstore*, setelah mendownload aplikasinya kemudian kita daftar akun terlebih dahulu. Di bagian menu registrasi akun baru, pengguna diharuskan memasukan data pribadi seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), *Username*, *Password*, Email, nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal lahir dan alamat tempat tinggal. kemudian setelah

registrasi berhasil, pengguna diharuskan login terlebih dahulu, menggunakan akun yang sudah didaftarkan. Setelah berhasil Login Kemudian kita akan masuk ke menu utama aplikasi tanggap Karawang, dan selanjutnya kita ke bagian menu "Buat Pengaduan".

Di bagian "Buat Pengaduan" terdapat beberapa menu topik yang diadakan, seperti Adipura, Adiwiyata, Air PDAM Keruh/Bau, Air PDAM Tidak Mengalir, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akte Jual Beli, Akte Nikah, Aliran Listrik, Ambulan Gratis, AMDAL dan lain-lain. Namun jika pengguna tidak mendapatkan topik pengaduan di bagian menu tersebut, maka pengguna diperkenankan untuk memilih menu lain-lain.

Setelah memilih "Buat Pengaduan", pengguna bisa melakukan isi pengaduan yang ingin dilaporkan. Jika ada bukti gambarnya bisa di-unggah di menu *icon* kamera atau *icon* gambar, kemudian isi nomor *handphone* dan lokasi. Setelah selesai mengisi, Selanjutnya klik kirim.

Ketika pengaduan berhasil dilaporkan maka nanti akan ada *admin* yang membalas dan akan mengirimkan kode pelacakan sejauh mana pengaduan tersebut telah diproses. Kode tersebut hanya diketahui oleh admin dan si pelapor atau orang yang mengadu. Untuk jangka waktu penyelesaian pengaduan di aplikasi Tanggap Karawang dibagi menjadi 3 bagian: 1) *Pengaduan Normatif*, tidak perlu pemeriksaan lapangan dan tidak memerlukan pengawasan dibutuhkan waktu 5 hari kerja; 2) Pengaduan yang hanya memerlukan pemeriksaan lapangan tanpa pengawasan, biasanya dibutuhkan waktu 14 hari kerja; 3) Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan dan pengawasan sehingga dibutuhkan 60 hari kerja.

Pemerintah Kabupaten Karawang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) meluncurkan aplikasi portal pengaduan masyarakat berbasis teknologi yakni Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR), di Halaman Plaza Kantor Pemkab Karawang, Jumat (22/2/2019). *Launching* aplikasi yang bisa diunduh di PlayStore ini dilakukan setelah sebelumnya pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) melaksanakan pelatihan bagi para *admin* baik dari perangkat daerah, kecamatan, instansi vertikal maupun Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/BUMD).

Acara *launching* aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) ini selain dihadiri para peserta yang berasal dari kalangan pegawai Pemerintah Kabupaten (Pemkab) dan masyarakat, juga dihadiri oleh sejumlah unsur Musyawarah Pimpinan Daerah (Muspida) yakni Bupati Karawang, Kapolres Karawang, dan Kajari Karawang. Kepala Dinas

Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Karawang, Yasin Nasrudin mengatakan, tujuan *launching* aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) untuk memperkenalkan sekaligus mensosialisasikan aplikasi yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas.

Dibangunnya aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) ini, merupakan layanan aspirasi dan pengaduan *online*. masyarakat Karawang berbasis android, website, *Short Message (SMS) Gateway*, dan media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi *android*, langsung tersimpan di sistem. Selanjutnya, untuk saluran saluran pengaduan lainnya, akan dicatat dan diverifikasi oleh tim *admin* Tanggap Karawang (TANGKAR). Status aduan bisa dicek melalui *website* Tanggap Karawang (TANGKAR) dan aplikasi android untuk masyarakat.

Inovasi *e-government* Tanggap Karawang (TANGKAR) ini merupakan bagian ikhtiar pemerintah Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik. Intinya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan (Mursyidah & Choriyah, 2020).

Bupati Karawang, dr. Hj. Cellica Nurrachadiana berharap kepada masyarakat agar benar-benar memanfaatkan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) dengan baik dan optimal. Beliau memandang saat ini pengaduan masyarakat belum efektif dan efisien. Di mana masyarakat sering menyalurkan pengaduannya ke saluran atau situs yang tidak resmi di pengaduan daerah, tetapi banyak di forum media sosial non pemerintah.

Bupati Karawang berkomitmen agar penggunaan Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) ini dapat meningkatkan kinerja Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang dalam konteks usaha melayani masyarakat dengan baik dan tentunya tidak melalui proses yang ribet. Bukan hanya itu, Bupati Karawang juga sudah memerintahkan para Kepala Desa (Kades) dan Camat untuk pro aktif di media sosial dalam mengecek segala informasi dan aduan yang masuk sehingga dapat dilakukan upaya responsif terkait kendala dan masalah yang sedang dialami oleh masyarakat Kabupaten Karawang. (Diskominfo.Karawangkab.go.id, 23 Desember 2023).

## B. Analisis Efektifitas Aplikasi Tangkar Karawang

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Karawang yang menggunakan aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) hingga tahun 2024 dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Kuesioner yang dibagikan mewajibkan para responden untuk mengisi identitas diri yang meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang ditekuninya.

Pengelompokkan responden berdasarkan penelusuran peneliti didapatkan informasi data sebagaimana berikut:

- a. Pengguna aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) di Kabupaten Karawang didominasi oleh responden rentang usia 20-25 Tahun sebanyak 43 pengguna (43%), selanjutnya rentang usia 26-30 Tahun sebanyak 30 pengguna (30%), usia 31-35 Tahun sebanyak 20 pengguna (20%), dan sebanyak 7 pengguna (7%) usia 36-40.
- b. kuesioner yang disebar telah diisi oleh responden penelitian sebanyak 100 orang sesuai dengan sampel penelitian, dimana 45% atau sebanyak 45 pengguna atau responden yang mengisi kuesioner penelitian ini berjenis kelamin perempuan dan 55 responden dengan jenis kelamin laki-laki atau sebesar 55% dari keseluruhan populasi. Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pengguna aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) di Kabupaten Karawang didominasi oleh pengguna dengan jenis kelamin laki-laki.
- c. pengguna aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) dengan pendidikan akhir D1/D3 sebanyak 32 orang (32%). Selanjutnya, responden dengan tingkat pendidikan akhir D4/S1 sebanyak 31 orang (31%), tingkat pendidikan akhir SD/SMP/SMA adalah sebanyak 25 orang (25%) dan sebesar 12% atau sebanyak 12 orang dengan tingkat pendidikan akhir Sarjana Strata 2 (S-2 keatas). Sehingga dapat diketahui, bahwa responden yang mengisi kuesioner penelitian ini

didominasi oleh pengguna dengan pendidikan akhir D1/D2/D3.

- d. sebanyak 40 responden (40%) sebagai PNS, selanjutnya sebanyak 30 responden (30%) memiliki pekerjaan Wirausaha, sebanyak 25 responden (25%) sebagai Pelajar/Mahasiswa, Ibu rumah tangga sebanyak 5 responden (5%). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) di Kabupaten Karawang didominasi oleh responden yang bekerja sebagai PNS.

### 1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Pengujian validitas diterapkan untuk mengetahui seberapa akurat alat ukur berupa pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti dengan membandingkan data yang diperoleh dengan data sebenarnya. Suatu item pertanyaan dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung}$  (koefisien korelasi pearson)  $> r_{tabel}$ . Penelitian ini dihitung dengan alpha 5% sehingga diperoleh validitas atau  $r_{tabel}$  dengan nilai 0,195. Kriteria validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu ketika nilai  $r_{hitung} > 0,195$  dan jika  $r_{hitung} < 0,195$  maka dianggap tidak valid.

Pengujian ini menggunakan aplikasi olah data program SPSS versi 25 dan dihitung menurut metode *pearson product moment*. Perolehan data uji validitas dalam penelitian Efektifitas Aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) Sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Uji Validitas Kuesioner

Efektivitas Aplikasi TANGKAR(Tanggap Karawang)		r hitung	r tabel	Keterangan
Item Pertanyaan.1	Pearson correlation	,846	,195	Valid
Item Pertanyaan.2	Pearson correlation	,843	,195	Valid
Item Pertanyaan.3	Pearson correlation	,851	,195	Valid
Item Pertanyaan.4	Pearson correlation	,858	,195	Valid
Item Pertanyaan.5	Pearson correlation	,820	,195	Valid
Item Pertanyaan.6	Pearson correlation	,738	,195	Valid
Item Pertanyaan.7	Pearson correlation	,742	,195	Valid
Item Pertanyaan.8	Pearson correlation	,830	,195	Valid
Item Pertanyaan.9	Pearson correlation	,780	,195	Valid
Item Pertanyaan.10	Pearson correlation	,856	,195	Valid
Item Pertanyaan.11	Pearson correlation	,708	,195	Valid
Item Pertanyaan.12	Pearson correlation	,791	,195	Valid
Item Pertanyaan.13	Pearson correlation	,839	,195	Valid
Item Pertanyaan.14	Pearson correlation	,852	,195	Valid
Item Pertanyaan.15	Pearson correlation	,869	,195	Valid
Item Pertanyaan.16	Pearson correlation	,829	,195	Valid
Item Pertanyaan.17	Pearson correlation	,849	,195	Valid
Item Pertanyaan.18	Pearson correlation	,846	,195	Valid
Item Pertanyaan.19	Pearson correlation	,821	,195	Valid
Item Pertanyaan.20	Pearson correlation	,843	,195	Valid
Item Pertanyaan.21	Pearson correlation	,846	,195	Valid
Item Pertanyaan.22	Pearson correlation	,822	,195	Valid

Instrumen penelitian dianggap valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sehingga, semua pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid berdasarkan perolehan uji validitas pada tabel karena seluruh elemen pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung lebih dari  $r$  tabel (0,195).

Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan mengetahui sejauhmana tingkat keyakinan/keandalan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan memakai metode *Alpha Cronbach*. Dan penelitian ini dinyatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach*  $>$ 0,70 dimana hasil uji reliabilitas instrumen penelitian ini dapat tersajikan dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Uji Realiabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.979	25

Berdasarkan tabel 7 Didapati perolehan skor uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* yaitu sebesar 0,979 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,70. Sehingga kuisioner penelitian ini dapat dinyatakan reliebel.

Uji yang terakhir adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Data penelitian dikatakan baik dan layak digunakan apabila data yang dimiliki berdistribusi normal. Data dalam penelitian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* untuk uji normalitasnya. Kriteria data berasal dari populasi yang berdistribusi normal jika nilai asymptotic (2-tailed)  $>$   $\alpha$  (0.05).

Dibawah ini adalah perhitungan yang diperoleh dalam uji normalitas melalui tes *One Sample Kolmogorov Smirnov* menggunakan SPSS Versi 25.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.00394258
	Most Extreme Differences	Absolute
Differences	Positive	.080
	Negative	-.059
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.114 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dalam tabel di atas, didapati perolehan skor uji normalitas data dilihat dari nilai asymptotic Sig (2-tailed) yaitu 0,114  $>$   $\alpha$  (0,05). Sehingga skor tersebut berarti bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Interpretasi Hasil Hitung Penelitian

Hasil penelitian diperoleh dengan membandingkan persentase efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang dengan mengklasifikasikan tingkatan efektivitas yang disusun berdasarkan perhitungan interval kelas sebagai berikut:

$$\text{Panjang interval} = \frac{\text{jangkauan (R)}}{\text{jumlah kelas}}$$



Jangkauan (R) = nilai maksimum – nilai minimum  
 Nilai maksimum = skor tertinggi total pertanyaan dalam kuesioner  
 Nilai minimum = skor terendah total pertanyaan dalam kuesioner

Sehingga diketahui,

$$\begin{aligned} \text{Nilai maksimum} &= 5 \times 25 = 125 \\ \text{Nilai minimum} &= 1 \times 25 = 25 \\ \text{Jangkauan (R)} &= 125 - 25 = 100 \\ \text{Panjang interval kelas} &= \frac{100}{5} = 20 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan interval kelas di atas, diketahui kategori efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang, disajikan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4. Kategori efektivitas Aplikasi TANGKAR**

SKOR	KODE	KATEGORI
0 – 20%	1	Sangat Tidak Efektif
21% - 40%	2	Tidak Efektif
41% - 60%	3	Kurang Efektif
61% - 80%	4	Efektif
81% - 100%	5	Sangat Efektif

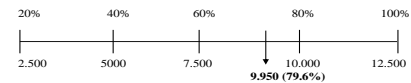
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang telah divalidasi dalam kuesioner penelitian diketahui pada tabel 11. Kategori pengukuran penilaian efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang secara kontium dilakukan dengan perhitungan skoring tanggapan responden sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skor tanggapan Sangat Tidak Setuju} &= 107 \times 1 = 107 \\ \text{Skor tanggapan Tidak Setuju} &= 163 \times 2 = 326 \\ \text{Skor tanggapan KS} &= 318 \times 3 = 954 \\ \text{Skor tanggapan S} &= 997 \times 4 = 3988 \\ \text{Skor tanggapan SS} &= 915 \times 5 = 4575 \end{aligned}$$

**JUMLAH** 9.950

$$\begin{aligned} \text{Jumlah skor STS} &= 1 \times 25 \times 100 = 2.500 \\ \text{Jumlah skor TS} &= 2 \times 25 \times 100 = 5000 \\ \text{Jumlah skor KS} &= 3 \times 25 \times 100 = 7.500 \\ \text{Jumlah skor S} &= 4 \times 25 \times 100 = 10.000 \\ \text{Jumlah skor SS} &= 5 \times 25 \times 100 = 12.500 \end{aligned}$$

Pengukuran secara kontinum merupakan suatu kesatuan mengenai satu variabel (Barella et al., 2024; Mohajan, 2020), dalam hal ini yaitu efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR), seperti terlihat pada gambar dibawah ini.



Berdasarkan gambar di atas, diketahui efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang mencapai 9.950 dengan persentase 79,6%. Hasil perhitungan tersebut menyiratkan makna bahwa efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang dikatakan efektif karena memiliki nilai lebih besar dari atau sama dengan 60% yaitu sebesar 79,6%.

### C. Pembahasan Efektifitas Aplikasi TANGKAR Kabupaten Karawang

Pemerintah Kabupaten (PEMKAB) Karawang telah berhasil melaksanakan penerapan e-government dengan membuat sebuah aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Tanggap Karawang (TANGKAR). Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis Android, Web, Short Message Service (SMS) Gateway dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas, yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk melapor permasalahan yang sedang dialami kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) diluncurkan pada tanggal 22 Februari 2019 di Halaman Plaza Kantor Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang. Portal pengaduan online ini tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh langsung oleh masyarakat luas, dengan tujuan agar masyarakat dapat menyampaikan aduannya secara efektif dan efisien.

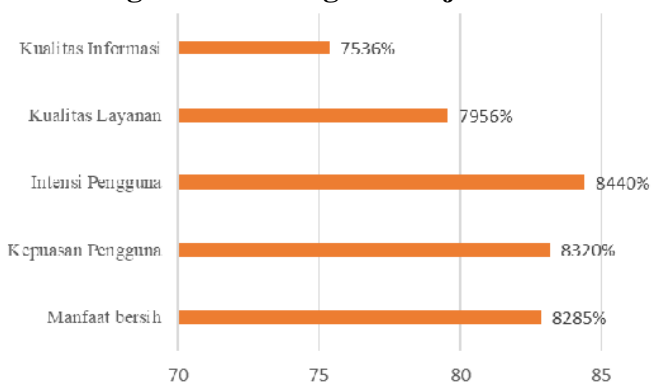
Berdasarkan pada uji hipotesis efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang yang sebelumnya telah dilakukan dengan uji *one sample t-test* menghasilkan nilai

9.950 atau sebesar 79,6%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dikatakan bahwa efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang mencapai nilai efektif.

Menurut De Lone dan Mc Lean (1992), ada enam faktor efektivitas : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas De Lone dan Mc Lean. Berikut adalah beberapa indikator yang telah diuji untuk hipotesis dalam penelitian mengenai efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang dijelaskan sebagai berikut.

Diagram berikut ini menyajikan peringkat dari setiap indikator dan sub indikator secara spesifik untuk mengetahui efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang.

**Diagram 1. Ranking Hasil Uji Per-indikator**



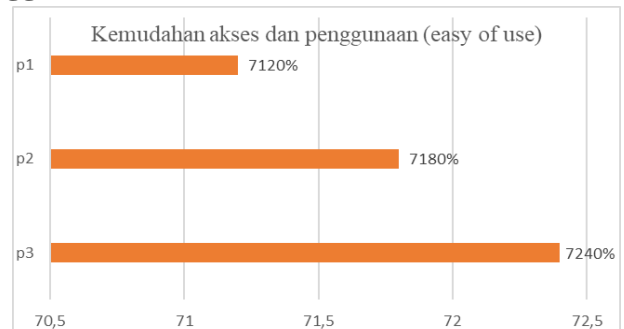
**Sumber:** diolah berdasarkan hasil kuesioner

Berdasarkan hasil perhitungan pada diagram di atas (diagram 1), efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang jika dilihat dari sudut pandang pada setiap indikator kualitas sistem mencapai 76,24%, kualitas informasi 75,36%, kualitas layanan 79,56%, intensi pengguna 84,40%, kepuasan pengguna 83,20% dan indikator manfaat bersih mencapai 82,85%. Kontribusi pada setiap indikator pada Efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang diuraikan sebagai berikut.

### 1. Indikator Kualitas Sistem

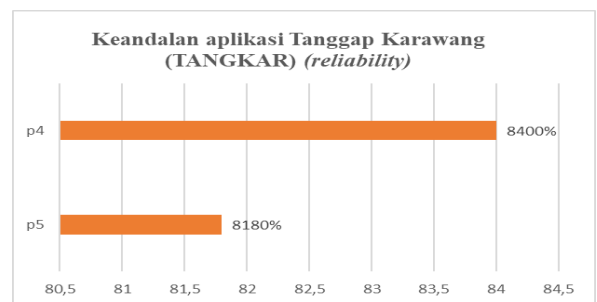
Indikator kualitas sistem memperoleh nilai 1906 dengan persentase sebesar 76,24% sehingga berada dalam kategori penilaian efektif. Indikator kualitas sistem memiliki 5 (lima) instrumen penelitian berdasarkan pernyataan nomor 1 sampai dengan nomor 5. Indikator kualitas sistem terbagi menjadi 2 sub indikator, yaitu kemudahan akses dan penggunaan (*easy of use*) dan keandalan aplikasi (*reliability*). Tingkatan hasil penelitian pada sub-indikator tersebut dijelaskan dalam diagram berikut:

**Diagram 2. Sub-indikator kemudahan akses dan penggunaan**



Berdasarkan diagram 2, sub-indikator kemudahan akses dan penggunaan aplikasi memperoleh nilai 1077 dengan persentase 71,80%. Sub-indikator ini meliputi pernyataan nomor 1 sampai dengan pernyataan nomor 3 meliputi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) mudah digunakan, prosedur/alur pelayanan dan pengaduan dalam aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) mudah dipahami oleh pengguna, dan aplikasi Tanggap Karawang pernah mengalami kerusakan atau gangguan saat digunakan.

**Diagram 3. Sub-indikator Keandalan Aplikasi TANGKAR**



Menurut diagram 3, sub-indikator keandalan aplikasi meliputi pernyataan nomor 4 dan nomor 5. Sub-indikator ini memperoleh nilai 829 dengan persentase 82,90%. Item pernyataannya meliputi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online dapat dilakukan setiap hari dan pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online



dapat dilakukan kapanpun tanpa hambatan ruang dan waktu.

Berdasarkan perhitungan atas tanggapan responden dalam indikator kualitas sistem yang meliputi kemudahan penggunaan dan keandalan sistem menunjukkan hasil efektivitas sebesar 76,24%, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas sistem pada aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sudah efektif/baik. Pada indikator sistem, responden ditanya mengenai kondisi yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi pada pernyataan nomor 1,3 dan nomor 5. Responden juga ditanya mengenai keterampilan operasi dalam literasi digital yang terkandung pada pernyataan nomor 2 dan pernyataan nomor 4. Namun, dalam pernyataan nomor 1 yaitu Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) mudah digunakan memperoleh nilai dengan persentase 71,20%. Perolehan nilai tersebut menjadi yang terendah dalam indikator kualitas sistem.

## 2. Indikator Kualitas Informasi

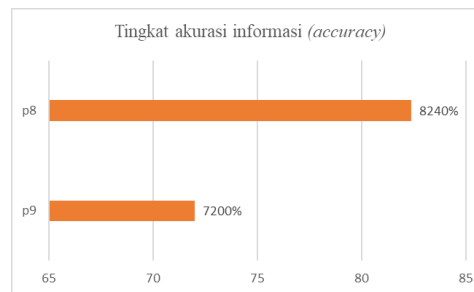
Indikator kualitas informasi memperoleh nilai 1884 dengan persentase sebesar 75,36% sehingga berada dalam kategori penilaian efektif. Indikator kualitas informasi memiliki total 5 pernyataan dari nomor 6 sampai dengan nomor 10. Indikator kualitas informasi terbagi menjadi 3 sub-indikator, yaitu kesesuaian informasi (*relevance*), tingkat akurasi informasi dan kemudahan atau penafsiran terhadap informasi (*understandability*). Rangkaing hasil penelitian pada sub-indikator dijelaskan pada diagram berikut ini:

### Diagam 4. Sub-indikator kesesuaian informasi



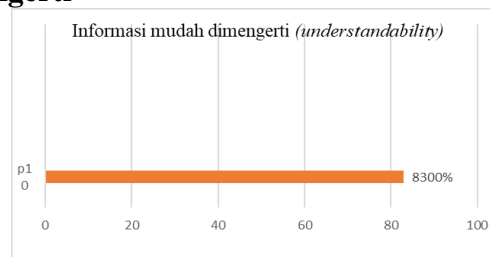
Berdasarkan diagram 4, sub-indikator keandalan kesesuaian informasi meliputi pernyataan nomor 6 dan nomor 7. Sub-indikator ini memperoleh nilai 697 dengan persentase 69,70%. Item pernyataannya meliputi respon yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelapor dan aparatur layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat memberikan informasi kejelasan waktu penanganan masalah.

### Diagam 5. Sub-indikator Tingkat Akurasi Informasi



Berdasarkan diagram 5, sub-indikator tingkat akurasi informasi meliputi pernyataan nomor 8 dan 9. Sub-indikator ini memperoleh nilai 772 dengan persentase 77,20%. Item pernyataannya meliputi admin Tanggap Karawang tepat dalam mengalokasikan sumber daya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi lembaga/intansi yang menangani pengaduan dan informasi yang diberikan jelas dan dapat dipercaya.

### Diagam 6. Sub-indikator Informasi Mudah Dimengerti



Berdasarkan diagram 6, sub-indikator kemudahan pemahaman/penafsiran informasi meliputi pernyataan informasi yang disampaikan menggunakan kalimat yang mudah dipahami oleh pengguna. Sub-indikator ini memperoleh nilai 415 dengan persentase 83,00%.

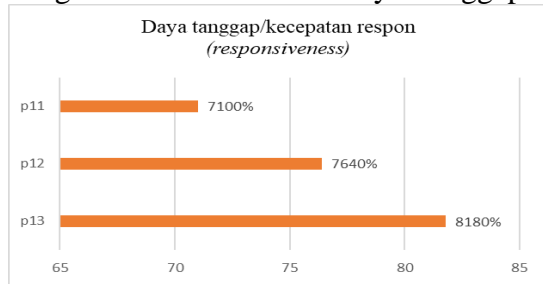
Indikator kualitas informasi memperoleh nilai terendah dari indikator lainnya dengan persentase 75,36%. Namun, apabila dilihat berdasarkan kriteria efektivitas, indikator informasi mencapai tingkat yang dinyatakan efektif. Pernyataan yang diajukan kepada responden yaitu mengenai persepsi dan keterampilan responden dalam membaca informasi yang diterima. Mayoritas responden setuju bahwa kualitas informasi dalam aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sudah efektif, diperkuat melalui pernyataan 9 yang mengisyaratkan bahwa informasi yang diterima pada aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) jelas dan dapat dipercaya sehingga saat informasi sampai kepada pengguna tidak akan merubah nilai atau maksud yang terkandung dalam informasi tersebut.

## 3. Indikator Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan memperoleh nilai 1989 dengan persentase sebesar 79,56% sehingga berada dalam kategori penilaian efektif. Indikator kualitas layanan memiliki lima instrumen penelitian berdasarkan pernyataan nomor 11 sampai dengan nomor 15. Indikator kualitas layanan terbagi menjadi

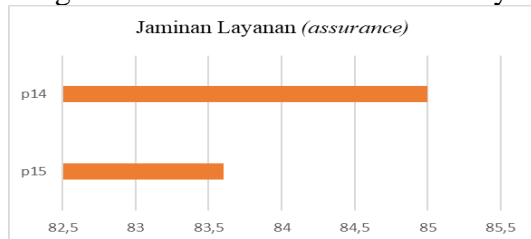
2 sub-indikator, yaitu daya tanggap/kecepatan respon (*responsiveness*) dan jaminan layanan (*assurance*). Rangking hasil pada sub-indikator tersebut dijelaskan dalam diagram 7.

Diagram 7. Sub-Indikator Daya Tanggap



Berdasarkan diagram 7, sub-indikator daya tanggap meliputi pernyataan nomor 11, 12 dan nomor 13. Sub-indikator ini memperoleh nilai 1146 dengan persentase 76,40%. Item pernyataannya meliputi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) dapat diandalkan dalam menyelesaikan laporan pengaduan permasalahan publik, aparat layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat memberikan pelayanan maksimal dengan merespon cepat laporan masyarakat dan aparat layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat menanggapi laporan dengan baik.

Diagram 8. Sub-indikator Jaminan Layanan



Berdasarkan diagram 8, sub-indikator jaminan layanan meliputi pernyataan nomor 14 dan nomor 15, dengan pernyataan jaminan kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pelapor dan masyarakat dapat mengetahui dan memantau sejauhmana laporan ditindaklanjuti. Sub-indikator ini memperoleh nilai 843 dengan persentase 84,30%.

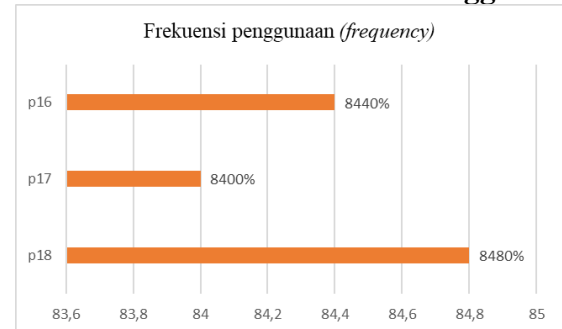
Pernyataan yang diajukan kepada responden dalam indikator kualitas layanan yaitu mengenai keterampilan/kemampuan pengelola pengaduan pelayanan publik melalui kacamata responden sebagai pengguna aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR). Indikator kualitas layanan menunjukkan hasil efektivitas sebesar 79,56% sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sudah baik/efektif. Berdasarkan hasil perolehan data menurut indikator kualitas layanan, mayoritas responden setuju bahwa aparat pengelola pengaduan online rakyat memberikan kepastian

untuk merespon laporan masyarakat dengan cepat serta memberikan perlindungan data bagi pengguna sebagai kebijakan hukum pemerintah.

#### 4. Indikator Intensi Pengguna

Indikator intensi pengguna memiliki 3 instrumen penelitian berdasarkan pernyataan nomor 16, 17 dan nomor 18. Sub-indikator dalam indikator intensi pengguna yaitu frekuensi penggunaan (*frequency*). Tingkatan hasil penelitian pada sub-indikator tersebut dijelaskan dalam diagram 9

Diagram 9. Sub-indikator Frekuensi Pengguna



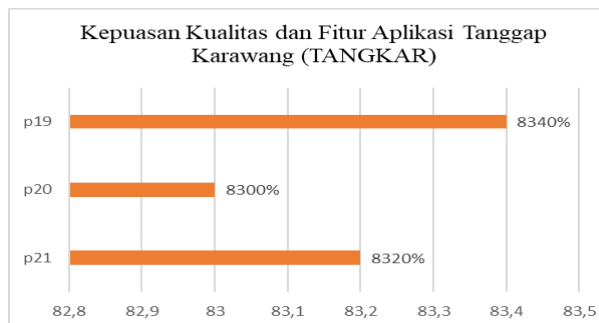
Indikator intensi pengguna memperoleh nilai 1266 dengan persentase sebesar 84,40% sehingga berada dalam kategori penilaian efektif. Item pernyataannya meliputi mengakses Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) untuk melakukan pengaduan terhadap proses pelayanan publik, mengakses Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) untuk melakukan pengaduan terhadap fasilitas sarana dan prasarana publik yang rusak serta pernyataan menggunakan Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Berdasarkan perhitungan atas tanggapan responden dalam indikator intensi pengguna meliputi frekuensi penggunaan dan ketertarikan minat memakai aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) bagi masyarakat, menunjukkan hasil efektivitas sebesar 84,40%, maka dapat diambil kesimpulan bahwa indikator intensi pengguna pada aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sudah sangat efektif/sangat baik.

#### 5. Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator kepuasan pengguna memiliki 3 instrumen penelitian berdasarkan pernyataan nomor 19, 20 dan nomor 21. Sub-indikator dalam indikator kepuasan pengguna yaitu kepuasan terhadap kualitas dan fitur aplikasi. Tingkatan hasil penelitian pada sub-indikator tersebut dijelaskan dalam diagram 10.

Gambar 10. Sub-indikator Kepuasan Kualitas dan Fitur Aplikasi TANGKAR



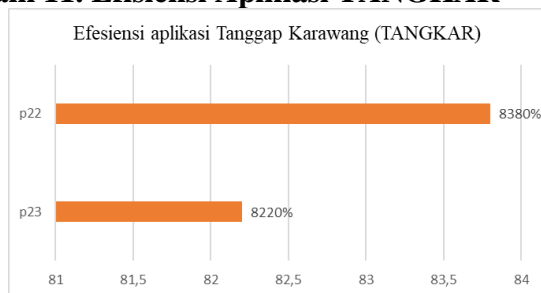
Indikator kepuasan pengguna memperoleh nilai 1248 dengan persentase sebesar 83,20% sehingga berada dalam kategori penilaian sangat efektif. Item pernyataannya meliputi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan/memberikann laporan dan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) memiliki fitur dan tampilan menu yang nyaman digunakan.

Indikator kepuasan pengguna menganalisis tingkatan dalam mengukur tanggapan responden. Dari hasil olahan data, dapat diketahui bahwa indikator kepuasan pengguna memperoleh nilai persentase sebesar 83,20%, maka dapat diambil kesimpulan bahwa indikator kepuasan pengguna terlaksana dengan baik/efektif.

## 6. Indikator Manfaat Bersih (efisiensi)

Indikator manfaat bersih memperoleh nilai 1657 dengan persentase sebesar 82,85% sehingga berada dalam kategori penilaian sangat efektif. Indikator manfaar bersih memiliki 4 instrumen penelitian berdasarkan pernyataan nomor 22 sampai dengan nomor 25. Indikator manfaat bersih terbagi menjadi 2 sub-indikator, yaitu efisiensi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) (*effeciency*) dan dampak aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) (*impact*). Tingkatan hasil pada sub-indikator tersebut dijelaskan dalam diagram 11.

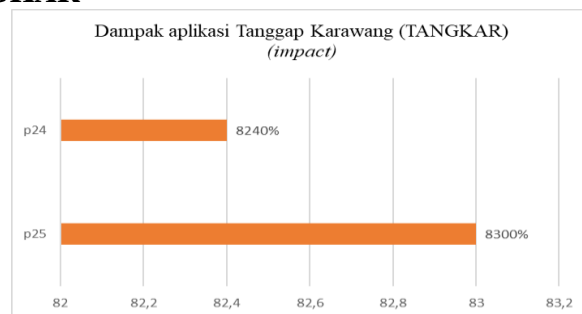
**Diagram 11. Efisiensi Aplikasi TANGKAR**



Berdasarkan diagram 11. sub-indikator efisiensi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) (*effeciency*) meliputi pernyataan nomor 22 dan nomor 23, dengan pernyataan penggunaan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) yang menghemat biaya dan menghemat waktu dalam menyampaikan

laporan, aspirasi dan permintaan informasi. Sub-indikator ini memperoleh nilai dengan presentase 83.00%.

**Diagram 12. Sub-indikator dampak aplikasi TANGKAR**



Berdasarkan diagram 12, sub-indikator dampak aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) meliputi pernyataan nomor 24 dan nomor 25. Sub-indikator ini memperoleh nilai 827 dengan persentase 82,70%. Item pernyataannya meliputi terdapat peningkatan kualitas pelayanan publik serta perubahan/transformasi fasilitas publik menjadi lebih baik setelah melakukan pelaporan dan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) meningkatkan keinginan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.

Pernyataan yang diajukan kepada responden dalam indikator manfaat bersih yaitu mengenai tujuan dan manfaat pengaduan pelayanan publik melalui kacamata responden sebagai pengguna aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR). Indikator manfaat bersih menunjukkan hasil efektivitas sebesar 82,85% sehingga dapat disimpulkan manfaat bersih pada aplikasi Tanggap Karawang sudah baik/efektif.

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden, mengenai efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang memperoleh nilai dengan persentase sebesar 79,6%. Perhitungan efektivitas menggunakan rumus skala likert dengan menggunakan uji hipotesis satu pihak uji sisi kiri, yang menunjukkan perolehan hipotesis penelitian berada pada wilayah penerimaan  $H_0$ , artinya adalah penelitian efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang dinyatakan efektif. Perolehan tersebut diperkuat dengan tanggapan responden yang secara akumulatif menyatakan bahwa aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) berjalan efektif.

## 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 dengan persentase sebesar 76,24% yang terbagi 2 sub indikator yaitu kemudahan akses penggunaan dan keandalan aplikasi. (2) indikator kualitas informasi, perolehan nilai berdasarkan pada 3 sub-indikator yaitu kesesuaian informasi, tingkat akurasi informasi dan kemudahan pemahaman/penafsiran informasi. Indikator ini memperoleh nilai persentase sebesar 75,36% (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 nilai rata-rata terendah yang berarti bahwa kualitas informasi yang disampaikan belum maksimal terutama mengenai kejelasan waktu penyelesaian laporan atau Standar Operasional Prosedur dalam menanggapi laporan. (3) Indikator kualitas layanan mendapatkan nilai 79,56% dengan 2 sub-indikator yaitu daya tanggap/kecepatan respon dan jaminan layanan. (4) Indikator intensi pengguna dengan persentase sebesar 84,40% (sangat efektif) atau Indikator yang punya nilai paling tinggi, dikarenakan banyak laporan yang telah terselesaikan dengan baik dan banyak perubahan pelayanan publik menjadi lebih baik. (5) Indikator kepuasan pengguna dengan persentase sebesar 83,20% berdasarkan pada sub-indikator kepuasan terhadap kualitas dan fitur aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) yang dinilai sudah sangat baik. (6) Indikator manfaat bersih dengan persentase 82,85% (baik dan efektif) berdasarkan pada 2 sub-indikator yaitu efisiensi dan dampak aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR).

## REFERENSI

- Barella, Y., Fergina, A., Mustami, M. K., Rahman, U., & Alajaili, H. M. A. (2024). Quantitative Methods in Scientific Research. *Jurnal Pendidikan Sosiologi Dan Humaniora*, 15(1), 281. <https://doi.org/10.26418/j-psh.v15i1.71528>
- Chabibi, M. (2023). Media Elektronik dan Good Governance dalam Sistem Pemerintahan Nasional. *Jurnal Al-Tsiqoh (Ekonomi Dan Dakwah Islam)*, 8(2), 38–49.
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126–135.
- Hertati, D. (2020). Model Implementasi sistem informasi pemerintahan desa berbasis web bagi pemerintahAN desa di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v10i1.2049>
- Hiebert, J., Cai, J., Hwang, S., Morris, A. K., & Hohensee, C. (2023). *How Do You Formulate (Important) Hypotheses?* [https://doi.org/10.1007/978-3-031-19078-0\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-031-19078-0_2)
- In'am, A., Rudian, M. I. A., & Apriyadi, B. D. (2023). Model dan Pendekatan Keefektifan Organisasi. *Cermin Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara*, 2(2), 1–7.
- Irawan, B. (n.d.). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Lumansik, D. P., Lengkong, F. D. J., & Plangiten, N. (2019). Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(84), 8–16.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mariano, S. (2021). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Unair Surabaya*, 7(2), 508–528. <https://doi.org/10.22219/kembara.v7i2.17893>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta. Retrieved from [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TEPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TEPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Mohajan, H. (2020). Munich Personal RePEc Archive Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. In *Journal of Economic Development, Environment and People* (Vol. 9). Retrieved from <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/>
- Monintja, D. K. (2023). Aktualisasi Sistem Pelayanan Berbasis Online dalam Peningkatan

- Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(03), 87–96.
- Monintja, D., & Nayoan, E. (2023). Implementasi Kebijakan Cerdas Command Center Dalam Mewujudkan Visi “Kota Manado Cerdas 2021.” *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(03), 39–44.
- Mursyidah, L., & Choriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar*. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Nur Azizah, R., Luaylik, N. F., & Saputri, E. (2024). Pamekasan, UMKM Digital pada Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Program East Java Super Corridor (EJSC) di BAKORWIL IV. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(01), 31–36.
- Pangemanan, S. E., Lengkong, F. D. J., Pangemanan, F. N., & Londa, J. W. (2024). Penerapan E-Government dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Kota Manado. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(04), 105–112. Retrieved from <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sobandi, A., Adman, A., & Suryadi, E. (2020). Effectiveness Of Archive Management by Digitizing Documents. *Jurnal MANAJERIAL*, 19(2), 91–98. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v19i2.23649>
- Sonia, & Ikhsan. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Salak di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Nagan Raya. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(03), 325–334. Retrieved from <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Syahronny, M., Ibnu Rochim, A., & Murti, I. (2024). Analisis Penerapan E-Government pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(06), 1–23.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>
- Asyimee. (2019). Launching Aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang). February 26, 2019, retrieved from <https://diskominfo.karawangkab.go.id/berita/launching-aplikasi-tangkar-tanggap-karawang>