

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa nilai keadilan belum sepenuhnya diterapkan pada aplikasi Tanggap Karawang hal ini dibuktikan dengan belum terpenuhinya tiga aspek keadilan yaitu keadilan interaksional (*Justice of Theory*), keadilan prosedural (*Justice of Procedural*), dan keadilan distributif (*Justice of Distributive*) dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Tanggap Karawang. Aspek Keadilan interaksional digunakan oleh Tanggap Karawang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Tanggap Karawang dalam hal menyediakan fasilitas, upaya/usaha Diskominfo dalam memberikan pelayanan dan respon yang terbuka kepada pengguna Tanggap Karawang.

Tetapi masih ditemukannya permasalahan yang terjadi dalam mewujudkan keadilan pelayanan pengaduan dari Diskominfo Kabupaten Karawang dan tenaga administrasi Tanggap Karawang dari dinas dan instansi terkait. Kendala atau permasalahan tersebut berkaitan dengan variabel kedua yaitu keadilan prosedural. Variabel keadilan terdapat tiga indikator yang pelaksanaannya tidak adil dan tidak sesuai dengan prosedur yaitu waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan klaim Tanggap Karawang, laporan yang tidak ditindaklanjuti, dan ketidaksesuaian prosedur dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah dibuat.

Permasalahan yang lain terjadi pada variabel ketiga yaitu keadilan distributif yang sangat melihat hasil, proses dan masalah yang dilaporkan melalui aplikasi Tanggap Karawang. Pada indikator keadilan distributif terdapat penjelasan bahwa ada kompensansi, perbaikan, dan permintaan maaf, salah satu usaha yang dilakukan tenaga administrasi Tanggap Karawang adalah perbaikan tetapi perbaikan tersebut tidak semua diproses oleh Tanggap Karawang. Permasalahan atau laporan oleh pengguna Tanggap Karawang tidak mendapatkan tindakan dan tidak ada permintaan maaf dari tenaga administrasi Tanggap Karawang khususnya Diskominfo Kabupaten Karawang

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti untuk mengembangkan aplikasi Tanggap karawang dari berbagai platform yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan sebagai berikut:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang sebagai penyelenggara aplikasi Tanggap Karawang wajib dapat meningkatkan konsistensi dalam standar pelayanan prosedur yang dimiliki dalam melakukan pelayanan pengaduan melalui berbagai platform agar terciptanya keadilan pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh tenaga administrasi
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang memiliki aplikasi SIGAP untuk memantau pengaduan diatur kembali agar pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pengguna masuk dari berbagai platform.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Afrizal, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*, Depok : PT. Raja Grafindo Persada

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Lewis, Carol W and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Ombudsman Western Australia, *Guidelines of Complaint Handling*. Perth: Januari, 2017)

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sumaryadi, I Nyoman, dkk, 2010. *Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Jurnal

Brewer, Brian. *Citizen or customer? Complaint handling in the public sector*. Journal International Review of Administrative Sciences. Vol.73 No.4

Davidow, Moshe. 2003, *Organizational Responses to Costumer Complaint: What Works and What Doesn't*, Journal of Service Research, Vol.5 No.3

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik.*”. Laporan Kajian: Manajemen Pengaduan Masyarakat.

Nel, Deon dkk. 2000, *Customer Evaluation of Service Complaint Experiences In The Public Sector*, Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing, Vol 7, No.3

Seneviratne, Mary and Sarah Cracknell, *Consumer Complaints In Public Sector Services*. Journal Public Administration. Vol.66 No.2

Sumber Internet

Adam, Nanin Hayani, 2019. *Piala Humas Jabar 109: Semangat Ridwan Kamil Bawa Jabar Juara*. <http://humas.jabarprov.go.id/piala-humas-jabar-2019-semangat-ridwan-kamil-bawa-jabar-juara/2154> diakses pada tanggal 6 Desember 2020

Bidang IKP. *Piala Anggakara Birawa untuk Pengelola Pengduan Terbaik*. Portal Jawa Tengah, <https://jatengprov.go.id/rilis/piala-anggakara-birawa-untuk-pengelola-pengaduan-terbaik/> diakses pada tanggal 4 Desember 2020

Cherysse T Rabitta. 2019. *Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan*. https://www.academia.edu/20250237/SISTEM_PENANGANAN_KELUHAN_PELANGGAN diakses pada tanggal 23 Januari 2021

Fadillah, Achmad Syukron. 2019. *DPRD: Aplikasi Tanggap Karawang Perlu Diperbaiki*. <https://www.jurnaljabar.id/bewara/dprd-aplikasi-tanggap-karawang-perlu-diperbaiki-b1XcO9Ko> diakses pada tanggal 8 Desember 2020

Jabar.com. 2019. *Fasilitas aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) Prodak Gagal*, <https://www.dinamikajabar.com/2019/03/fasilitas-aplikasi-tanggap-karawang.html> diakses pada tanggal 8 Desember 2020

Mulyono, Dody. 2017. Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. <https://media.neliti.com/media/publications/299381-analisis-faktor-pendorong-dan-faktor-pen-e1c8fa14.pdf> diakses pada tanggal 9 Desember 2020

Open Data Jabar. 2021. *Daftar Aplikasi Berupa Laporan Pengaduan Survey dan Polling di Jawa Barat*. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/daftar->

aplikasi-berupa-laporan-pengaduan-survey-dan-polling-di-jawa-barat diakses pada tanggal 10 Juli 2021

Pasundan Ekspres. 2019. Aplikasi Tangkar Kurang Tanggap, Aduan Tidak Direspon Dinas Terkait. <https://www.pasundanekspres.co/jabar/karawang/aplikasi-tangkar-kurang-tanggap-aduan-tidak-direspon-dinas-terkait/> diakses pada tanggal 8 Desember 2020

Pemerintah Provinsi Jawa Barat. 2019. *Humas Jabar Gelar Piala Humas Pertama di Indonesia*. <https://jabarprov.go.id/index.php/news/33480/2019/06/25/Humas-Jabar-Gelar-Piala-Humas-Pertama-di-Indonesia> diakses pada tanggal 4 Desember 2020

Tanggap Karawang. 2019. *Tanggap Karawang*, [http://tangkar.karawangkab.go.id/#:~:text=Portal%20Pengaduan%20TANGKAR%20\(Tanggap%20Karawang,%2C%20terpadu%2C%20dan%20tuntas.%22](http://tangkar.karawangkab.go.id/#:~:text=Portal%20Pengaduan%20TANGKAR%20(Tanggap%20Karawang,%2C%20terpadu%2C%20dan%20tuntas.%22) diakses pada tanggal 6 Desember 2020

Sitoresmi, Suci dan Eva Andayani. 2013. *Efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Aspirasi Dan Pebgaduan Online Masyarakat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*. <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S47487-Suci%20Sitoresmi> diakses pada tanggal 26 Desember 2020

Susanto, Cuher dan Sri Suwisti, 2017. *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/19022/18082#:~:text=Menurut%20Agus%20Fonar%20Syukri%2C%20Ph,dhasilkan%20agar%20selalu%20sesuai%20dengan> diakses pada tanggal 26 Desember 2020

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2016 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang Nomor 050/Kep.62-PIP/2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Aplikasi Tangkar (Tanggap Karawang) Pemerintah Kabupaten Karawang

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang Nomor 050/Kep.72-PIP/2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan SMS Gateway, Whatsapp dan Email Pemerintah Kabupaten Karawang

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang Nomor 050/Kep.73-PIP/2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Media Sosial Pemerintah Kabupaten Karawang

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang Nomor 050/Kep.74-PIP/2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kabupaten Karawang