

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIKESAL yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Jambi memiliki potensi besar sebagai platform untuk menyampaikan keluhan masyarakat. Aplikasi ini sudah dilengkapi dengan fitur yang memadai seperti pelaporan berbasis waktu nyata, lokasi, dan foto. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat adopsi oleh masyarakat. Banyak warga yang belum menggunakan aplikasi ini, meskipun fitur dan manfaatnya sudah cukup jelas.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya adopsi ini, di antaranya adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang cara penggunaan dan manfaat dari aplikasi SIKESAL, serta adanya stigma atau persepsi yang kurang positif terhadap penggunaan aplikasi sebagai metode untuk melaporkan keluhan. Aplikasi SIKESAL sering error yang menyebabkan admin tidak mendapatkan notifikasi laporan masyarakat. Selain admin, masyarakat juga terkadang tidak dapat melakukan pengaduan karena aplikasi error.

4.2 SARAN

Untuk mengatasi tantangan yang ada dan memaksimalkan penggunaan aplikasi SIKESAL, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi:

Pemerintah Kota Jambi perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SIKESAL. Ini bisa dilakukan melalui berbagai media seperti spanduk, brosur, video, serta melalui media sosial. Sosialisasi juga dapat dilakukan di tempat-tempat umum seperti mal, kantor kecamatan, dan pusat layanan publik.

2. Pelatihan untuk Staf:

Menyelenggarakan pelatihan secara berkala bagi staf yang bertugas menangani aplikasi SIKESAL agar mereka lebih terampil dalam mengelola laporan yang masuk dan memberikan respons yang cepat dan tepat.

3. Pengembangan Fitur Aplikasi:

Meskipun aplikasi SIKESAL sudah cukup lengkap, pengembangan lebih lanjut diperlukan, terutama untuk mengakomodir pengguna dengan disabilitas, seperti menambahkan fitur audio untuk tunanetra atau dukungan huruf Braille.

4. Mengubah Persepsi Masyarakat:

Untuk mengubah stigma dan persepsi masyarakat, pemerintah perlu menunjukkan bahwa pelaporan melalui aplikasi SIKESAL adalah cara yang efektif dan efisien untuk menyampaikan keluhan. Ini bisa dilakukan dengan memperlihatkan hasil konkret dari laporan yang telah ditangani dengan baik.

5. Melibatkan Masyarakat dan Akademisi:

Meningkatkan kolaborasi dengan masyarakat dan akademisi dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja aplikasi SIKESAL. Dengan

melibatkan berbagai pihak, pemerintah dapat memperoleh masukan yang berharga untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi ke depannya.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan tingkat penggunaan aplikasi SIKESAL oleh masyarakat Kota Jambi akan meningkat, dan aplikasi ini dapat berfungsi secara optimal sebagai platform utama untuk pelaporan keluhan masyarakat kepada pemerintah.