

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) Aplikasi SiKesal Kota Jambi

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesal) Kota Jambi belum dapat diterima dengan baik oleh pengguna nya. Karena dari perspektif kegunaan, aplikasi ini dinilai belum efektif dalam menampung dan menangani keluhan masyarakat akibat masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap kecepatan tanggapan pemerintah atas laporan yang disampaikan. Keuntungan penggunaan aplikasi adalah mempermudah proses penyampaian dan penanganan keluhan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dalam menangani keluhan publik. Fungsionalitas aplikasi dalam mendukung tugas pemberian respons tidak berjalan sebagaimana mestinya. Penggunaan Aplikasi SiKesal di Kota Jambi merupakan langkah yang sangat relevan dengan kondisi demografis dan teknologi saat ini, namun tantangan dalam hal aksesibilitas perangkat, kualitas layanan, dan strategi sosialisasi masih menjadi penyebab rendahnya adopsi di masyarakat.

4.1.2 *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) Aplikasi SiKesal Kota Jambi

Sementara dari perspektif kemudahan penggunaan, Aplikasi SiKesal relatif mudah dipelajari bagi mereka yang sudah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi di

smartphone, sementara bagi yang kurang terbiasa akan terkendala akibat minimnya sosialisasi dari pemerintah. Aplikasi SiKesal masih sulit digunakan dengan baik karena memiliki kekurangan pada navigasi antarmuka yang sering bermasalah. Tidak ada dukungan teknis yang disediakan oleh Pemerintah Kota Jambi bagi masyarakat yang terkendala saat menggunakan aplikasi. Ketersediaan sumber daya teknologi untuk menunjang beroperasinya aplikasi relatif terpenuhi dari tiga aspek utama, namun terdapat permasalahan pada aspek sumber daya manusia yaitu admin aplikasi.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang terdapat pada penelitian ini maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan kepada Pemerintah Kota Jambi dalam penggunaan aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesal), yaitu dengan;

1. Melakukan sosialisasi secara lebih intensif dan merata ke seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media komunikasi
2. Menambahkan fitur panduan penggunaan didalam aplikasi agar mudah dipahami oleh pengguna baru
3. Meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan yang dikirimkan masyarakat secara cepat dan tepat
4. Mengembangkan kemampuan SDM admin aplikasi dengan mengagendakan pelatihan terkait manajemen keluhan secara intensif
5. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sistem untuk meminimalisir kesalahan sistem (*error*) dan galat (*bug*).