

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Impelementasi Kebijakan *E-Government* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Karwang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam memberikan informasi tentang aplikasi Tanggap Karawang berjalan dengan baik, namun belum optimal masih memiliki hambatan seperti penjelasan detail tentang aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) baik dari segi penggunaan hingga permasalahan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi.
2. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) yang dimiliki masih mampu menjalankan aplikasi dengan baik. Namun belum optimal, sebagian admin atau operator yang menjalankan atau mengemban tugas masih belum memiliki kapasitas yang cukup untuk menjalankan aplikasi tersebut dan belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Disposisi dalam aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR), Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam aplikasi ini dilihat dari aplikasi yang serupa memiliki prosedur yang jelas dan pasti memberikan jawaban atas laporan yang diterima. Namun masih memiliki hambatan yaitu SOP aplikasi ini masih belum bisa di

lihat oleh masyarakat secara luas dalam website yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.

4. Struktur birokrasi dalam aplikasi ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dan memiliki kewenangan atas pelaksanaan aplikasi ini serta telah berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Karawang.

## **5.2. Saran**

1. Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan kejelasan informasi terkait aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) hingga detail dan memberikan manual book penggunaan yang bisa dibaca oleh setiap masyarakat.
2. Mengoptimalkan kapasitas yang dimiliki oleh setiap admin atau operator dalam menjalankan aplikasi dan pelayanan kepada masyarakat untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR)
3. Publikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) supaya masyarakat mengetahuinya.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika mengawasi dan memberikan arahan kepada setiap admin atau operator di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam pelaksanaan implementasi kebijakan ini.