

ANALISIS KEBERHASILAN APLIKASI TANGGAP KARAWANG SEBAGAI PERWUJUDAN RUANG PENGADUAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG

Wiyana Puspita Ningrum¹, Dadan Kurniansyah², Dewi Noor Azijah³

Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: 2010631180038@student.unsika.ac.id

ABSTRAK

Penyelenggaraan pemerintahan berbasis internet atau e-government dari pusat hingga daerah menjadi perkembangan yang cukup pesat dari digitalisasi dalam bidang Teknologi, Informasi, dan Komunikasi yang saat ini berpengaruh pada implementasi pemerintahan. Banyaknya pengaduan dari masyarakat Karawang membuat pemerintah harus dapat menampung banyaknya aspirasi yang diberikan salah satunya melalui aplikasi Tanggap Karawang. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan dari aplikasi tersebut dalam menampung aspirasi masyarakat Karawang. Adapun, metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang menggambarkan penelitian secara langsung berdasarkan data yang ada. Sehingga, hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi Tanggap Karawang telah berhasil membantu masyarakat dalam menyalurkan dan mewadahi aspirasi serta permasalahan sosial yang terjadi secara cepat tanpa harus datang secara langsung ke kantor dan perkembangan serta dampak positif dapat dilihat dari indikator support, capacity, dan value. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total pengaduan pada tahun 2024 yaitu sebanyak 10.988, 10.450 selesai ditindaklanjuti, 351 pengaduan masih proses, dan 187 pengaduan masih menunggu. Oleh karena itu, masyarakat menilai bahwa aplikasi ini cukup membantu.

Kata Kunci: *Aplikasi Tanggap Karawang, E-Government, Kapasitas, Nilai, Pendukung*

ABSTRACT

The implementation of internet-based government or e-government from the center to the regions is a fairly rapid development of digitalization in the fields of Technology, Information, and Communication which currently affects the implementation of government. The number of complaints from the Karawang community makes the government must be able to accommodate the many aspirations given, one of which is through the Karawang Response application. Therefore, the purpose of this study is to determine the success of the application in accommodating the aspirations of the Karawang community. Meanwhile, the

method used is descriptive qualitative which describes the research directly based on existing data. Thus, the results of this research are that the Tanggap Karawang application has succeeded in helping the community in channeling and accommodating aspirations and social problems that occur quickly without having to come directly to the office and positive developments and impacts can be seen from the indicators of support, capacity, and value. Based on the results of the study, it was found that the total complaints in 2024 were 10,988, 10,450 were completed followed up, 351 complaints were still being processed, and 187 complaints were still pending. Therefore, people consider that this application is quite helpful.

Keywords: *Application Accepted Karawang, E-Government, Capacity, Support, Value*

PENDAHULUAN

Melayani masyarakat adalah hal yang krusial dalam mendukung kegiatan untuk memastikan kebutuhan hak-hak dasar warga negara terpenuhi (Riani et al., 2021). Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dalam hal ini, masyarakat diberikan kebebasan untuk menyampaikan saran kritik dan masukan khususnya bagi pemerintahan, ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 28E ayat (3) UUD 1945 yang menyatakan, “Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat”. Dengan harapan dan tujuan agar pemerintah dapat memperbaiki kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik bahwasanya “Negara berkewajiban untuk melayani warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana amanat UU RI 1945”. Masyarakat memiliki hak

untuk melaporkan ketidakpuasan kepada sistem pelaporan yang ada jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Amatulloh, 2021). Adanya ruang pengaduan tersebut penting bagi publik karena merupakan bentuk partisipasi dari publik itu sendiri, dimana keluhan yang diajukan bisa membantu pihak penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan (Kartika & Oktariyanda, 2022). Penyelenggaraan keluhan pelayanan publik juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dalam Perpres tersebut di dalamnya telah mengatur mengenai pelapor, tugas pihak yang menyelenggarakan, pengaturan, cara mengelola keluhan, proses penyelesaian keluhan, aturan dan larangan untuk pihak yang mengelola, serta perlindungan terhadap keluhan. Dalam hal ini, pengadu memiliki hak untuk meminta penyelenggara untuk menjaga kerahasiaan identitasnya sebagai bentuk

perlindungan (Fatchuriza & Prasajo, 2021). Dengan berdasarkan Perpres tersebut, maka penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan dari masyarakat atau publik (Sofianto, 2019). Setiap laporan yang diterima harus diperlakukan dengan serius oleh pihak yang mengelola pelaporan, terlebih jika pelapor berasal dari kalangan rentan dan memiliki kebutuhan khusus (Muhdin et al., 2022). Seperti yang disebutkan dalam Pasal 3 ayat 2 Perpres No. 76 Tahun 2013, penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok yang rentan atau memiliki kebutuhan khusus. Seiring berkembangnya teknologi dan informasi semua aspek didorong untuk beradaptasi dengan perkembangan yang ada, guna memaksimalkan akses di berbagai

bidang seperti pendidikan, kesehatan, perdagangan bahkan pemerintahan (Prisma Herliana, 2023). Hal ini juga sejalan dengan pelaksanaan *e-government* diatur oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor Pada tahun 2003, dikeluarkan peraturan tentang Pengembangan E-Government berdasarkan pemikiran tentang manfaat teknologi dalam pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. (Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, 2003). Sementara itu, maksud utama dari implementasinya adalah agar kualitas layanan publik bisa ditingkatkan secara efektif dan efisien (Sosiawan, 2015). Berikut merupakan rangkuman dari landasan hukum dan regulasi terkait pelayanan publik dituangkan pada Tabel.1 sebagai berikut;

Tabel.1 Landasan Hukum dan Regulasi terkait Pelayanan Publik

No.	Undang-Undang/Peraturan	Isi Utama	Relevansi
1.	Pasal 28E ayat (3) UUD 1945	Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat.	Hak asasi untuk berpartisipasi dalam pemerintahan dan pelayanan publik.
2.	UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Negara wajib melayani warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.	Kewajiban negara dalam pelayanan publik.
3.	Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2014	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, termasuk hak pengadu dan perlindungan identitas.	Pengaturan pengaduan dan keluhan publik.
4.	Inpres No. 3 Tahun 2003	Pengembangan E-Government untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan.	Dasar hukum untuk implementasi e-government.
5.	Perda No. 16 Tahun 2018 (Kabupaten Karawang)	Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	Meningkatkan sistem pengaduan dan aspirasi masyarakat.

Kabupaten Karawang memiliki permasalahan pada sektor pelayanan yaitu banyaknya pengaduan dari Masyarakat yang belum semua tertampung dan disalurkan dengan baik sehingga pengaduan yang ada menjadi tidak teratur dan cenderung diabaikan karena kurangnya wadah yang sistematis untuk masyarakat, banyaknya pengaduan dari masyarakat Karawang membuat pemerintah harus dapat menampung banyaknya aspirasi yang diberikan. Selain itu, banyaknya pengaduan dari masyarakat Karawang membuat pemerintah harus dapat menampung banyaknya aspirasi yang diberikan. Adanya permasalahan tersebut sejalan dengan Inpres No.3 Tahun 2003, didalamnya menyuruh setiap Gubernur dan Bupati/Walikota memiliki kewajiban membuat kebijakan untuk meningkatkan penggunaan E-Government. Salah satu contohnya adalah Kabupaten Karawang, yang telah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2018 mengenai Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk meningkatkan sistem pengaduan dan aspirasi masyarakat. Maka dari permasalahan dan peraturan tersebut, Karawang membuat sebuah portal pengaduan yang bernama Tanggap Karawang (Tangkar) yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Dalam upaya menampung berbagai saran dan

aspirasi Masyarakat, menyediakan portal secara *online*. Melalui portal ini, masyarakat dapat lebih mudah memberikan pengaduan, saran dan masukan terkait berbagai permasalahan yang terjadi juga menjadikan partisipasi masyarakat menjadi lebih efisien dan transparan dalam menyampaikan pendapat kepada pemerintah. Aplikasi Tanggap Karawang juga diharapkan mampu memperkokoh keterkaitan antara pemerintah dengan warga negara dan memperbaiki standar kualitas pelayanan publik. Sehingga, rumusan permasalahan dari penelitian ini yaitu bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Tanggap Karawang sebagai sarana pengaduan publik dan bagaimana perkembangan dan dampak dari aplikasi Tanggap Karawang dalam memfasilitasi pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk menganalisis lebih lanjut mengenai keberhasilan aplikasi Tanggap Karawang sebagai ruang pengaduan publik berbasis *e-government*. Sehingga, manfaat yang diperoleh yaitu berguna untuk mengetahui aplikasi untuk menampung aspirasi Masyarakat Karawang sudah berjalan efektif. Berikut merupakan rangkuman dari perkembangan dan dampak dari Aplikasi Tanggap Karawang yang disajikan pada Tabel.2 berikut ini.

Tabel.2 Perkembangan dan Dampak Aplikasi Tangkar Karawang

Aspek	Keterangan
Tantangan Sebelum Tangkar	- Banyaknya pengaduan yang tidak tertampung dengan baik. - Kurangnya wadah sistematis untuk aspirasi masyarakat.
Implementasi Tangkar	Berdasarkan Perda No. 16 Tahun 2018, Tangkar dikembangkan sebagai sarana pengaduan berbasis e-government.
Efektivitas	Studi ini menganalisis apakah Tangkar berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperbaiki kualitas pelayanan publik.
Manfaat	Mengukur apakah aplikasi Tangkar efektif dalam menampung aspirasi masyarakat Karawang.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Moenir (1995:7) menyatakan bahwa, pelayanan umum adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk membantu masyarakat, sedangkan pelayanan publik menurut (Kuswati, 2017) adalah Setiap tindakan yang dilakukan oleh tim atau struktur pemerintahan untuk membantu individu yang tidak menghasilkan produk fisik guna mencapai tujuan tertentu sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan sesuatu yang paling esensial dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena menjadi salah satu barometer tolak ukur kualitas suatu pemerintahan dan menjadi acuan dalam meninjau kepuasan masyarakat. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwasannya pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan maupun serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum yang berlaku bagi semua warga negara atas pengadaan barang, pelayanan, dan administrasi dari instansi pemerintah.

Pelayanan publik tidak hanya pelayanan administratif, tetapi juga dapat berupa aduan masyarakat terkait teknis yang kurang optimal, sebagaimana mengacu pada Permen PANRB RI No. 24 Tahun 2014 mengenai Tata Cara Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Seluruh Indonesia. Menurut aturan tersebut, hanya keluhan yang terkait dengan layanan masyarakat yang dapat diajukan. Pengaduan masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparat pemerintah sesuai Kepmenpan Nomor 118 Tahun 2004, baik secara lisan maupun tertulis, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat membangun (Farahdarika, 2023). Adapun Prinsip dalam Penanganan Pengaduan, mengacu pada (Bappenas, 2010) adalah sebagai berikut:

1. Penanganan pengaduan harus dilakukan untuk kepentingan masyarakat;
2. Tidak mengawasi asal usul dan jalannya keluhan;
3. Mengatur tanggapan dari institusi;

4. Sikap awal dalam menanggapi keluhan, haruslah tenang, teliti, hati-hati, tidak tergesa-gesa dan netral, berpikir optimis namun tetap waspada dan berpikir produktif.

Konsep *E-Government*

E-government atau *Electronic Government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Layanan publik berbasis teknologi kini sedang dikembangkan oleh pemerintah dengan misi untuk memastikan masyarakat dari berbagai daerah dapat menikmati layanan tersebut (Indrajit, 2006). *E-government* atau *Electronic Government* juga dapat disebut sebagai *digital government* dan *transformational government* ini merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dengan tujuan menyalurkan informasi dan memberi pelayanan bagi masyarakat, selain itu *e-government* juga dapat digunakan sebagai penunjang bisnis maupun hal-hal lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan. Menurut Gant dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government for Developing Countries*, mendefinisikan bahwa *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan layanan publik, meningkatkan manajemen yang efisien, dan mempromosikan nilai-nilai demokrasi serta informasi bermanfaat

bagi perkembangan Masyarakat (J.P. Gant, 2008). Sedangkan Indrajit mendefinisikan *E-government* adalah cara baru bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat melalui teknologi informasi, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Dengan *e-government* ini harapannya dapat menciptakan kualitas layanan publik akan menjadi lebih efisien, efektif dan interaktif melalui penggunaan *e-government* yang dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pihak swasta, dan instansi lainnya (Indrajit, 2006).

Menurut penelitian dari Harvard *JFK School of Government*, terdapat tiga faktor penting yang harus ada dalam mengimplementasikan digitalisasi di sektor publik, yang disebut *E-Government*, diantaranya yaitu Elemen *Support*, Elemen *Capacity*, dan Elemen *Value*.

1) *Support*

Dukungan adalah faktor kunci dalam pelaksanaan *e-government*. Unsur pimpinan menjadi hal utama dalam elemen *support*. Seorang pemimpin perlu memiliki keinginan yang kuat dalam mengembangkan *e-government* karena hal ini akan berdampak pada proses penerapan *e-government* kedepannya. Seorang pemimpin harus mampu menjadi motivator dalam pelaksanaan *e-government*. Terimplementasikannya program *e-government* dengan baik tidak

luput dari dukungan para pemimpin. Dukungan atau *support* yang diberikan tidak hanya berbentuk pada omongan semata, namun dukungan yang diberikan diharapkan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut:

- a. Disepakatinya konsep *e-government* oleh semua pihak yang terlibat sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga dalam hal ini harus diberikan prioritas yang tinggi;
- b. Adanya alokasi sejumlah sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya finansial, sumber tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain di setiap tataran pemerintahan;
- c. Pembangunan berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan *e-government* (seperti adanya regulasi yang jelas, penugasan kepada lembaga khusus sebagai penanggung jawab, serta kerjasama khusus dengan sektor swasta).
- d. Melakukan sosialisasi mengenai konsep *e-government* harus diterapkan secara merata, terus-menerus, stabil, dan menyeluruh kepada semua birokrat dan masyarakat dengan berbagai metode

kampanye yang menarik perhatian publik.

2) *Capacity*

Capacity yang dimaksud dalam bagian kedua ini adalah kemampuan pemerintah setempat dalam menerapkan *e-government*. Pemerintah harus memiliki tiga hal terkait dengan kapasitas ini, yaitu:

- a. Tersedianya sumber daya yang memadai untuk menjalankan program *e-government* yang beragam;
- b. Ada cukup infrastruktur teknologi informasi yang tersedia;
- c. Keberadaan SDM dengan kemampuan dan keahlian yang sesuai sangat penting untuk keberhasilan implementasi *e-government* sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

3) *Value*

Aspek pertama dan kedua adalah fokus utama pemerintah dalam peran mereka sebagai penyedia layanan. Penerapan *e-government* tidak akan ada manfaatnya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan. Dalam hal ini pihak yang menentukan ada tidaknya manfaat penerapan *e-government* bukan berasal dari kalangan Pemerintah, melainkan masyarakat atau publik dan yang memiliki kepentingan (*demand side*). Oleh karena itu, pemerintah seharusnya benar-benar teliti dalam memilih prioritas untuk jenis

aplikasi e-government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya supaya dapat memberikan value atau manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh semua kalangan masyarakat.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut (Walidin et al., 2015) merupakan penelitian dilakukan untuk memahami fenomena manusia dan sosial dengan membuat deskripsi yang komprehensif dan kompleks, disampaikan dengan kata-kata serta dilengkapi dengan pandangan detail dari informan dan dilakukan di lingkungan alamiah (Fadli, 2021). Teknik pengumpulan data yang dijalankan untuk memperkuat data temuan lapang dilakukan penulis dengan studi pustaka, observasi, dan wawancara terhadap narasumber. Hasil temuan lapang akan dikaji dengan teori penelitian yang kemudian dijabarkan secara deskriptif.

Metode kualitatif memungkinkan untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang bagaimana masyarakat merasakan dan menilai aplikasi ini, berguna untuk memahami konteks sosial, perilaku, dan interaksi yang kompleks antara masyarakat dan pemerintah dalam proses pengaduan publik. Penelitian ini berfokus pada dinamika sosial, termasuk bagaimana masyarakat menggunakan teknologi untuk berpartisipasi dalam

pemerintahan. Metode kualitatif deskriptif cocok untuk mengeksplorasi dampak aplikasi ini terhadap kualitas pelayanan publik dan hubungan antara pemerintah dan warga negara. Dengan demikian, metode kualitatif deskriptif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang kompleks, khususnya terkait partisipasi masyarakat dan efektivitas aplikasi Tanggap Karawang dalam konteks pelayanan publik di Kabupaten Karawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Tanggap Karawang

Aplikasi Tanggap Karawang merupakan inovasi untuk layanan online untuk aspirasi dan pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Aplikasi Tanggap Karawang dirilis pada Jumat, 22 Februari 2019 yang dilaksanakan di Kantor Pemkab Karawang. Acara perilisan aplikasi Tangkar ini telah dihadiri oleh Bupati Karawang, Kapolres Karawang, Kejari Karawang, Pegawai Pemkab Karawang, dan masyarakat serta beberapa media massa lokal. Aplikasi Tanggap Karawang berbentuk layanan aspirasi dan pengaduan online bagi masyarakat Kabupaten Karawang dengan berbasis kepada sistem android, web, platform media sosial dan lainnya beroperasi dengan prinsip yang

sederhana, menyimpan konten secara langsung dan lengkap. Dalam hal ini, Diskominfo Kabupaten Karawang telah membuat Standar Operasional Prosedur agar pengaduan yang masuk melalui website Tanggap Karawang tetap terkelola dengan baik. Pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui website akan didisposisikan kembali melalui portal pengaduan Tanggap Karawang agar pengelolaan pengaduan menjadi efektif dan efisien (Anggrayni et al., 2022).

Hal yang melatarbelakangi hadirnya aplikasi Tanggap Karawang ini yaitu berpacu pada Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuannya yaitu untuk menampung berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Lembaga penyelenggara jika ada yang dirasa kurang maksimal atau melaporkan berbagai masalah-masalah sosial yang terjadi di lingkungan masyarakat. Hadirnya aplikasi Tanggap Karawang ini selain untuk menjalankan amanat dari Perpres dan Undang-Undang juga didorong oleh keinginan Lembaga Pemerintah untuk dapat melakukan evaluasi agar lebih baik dalam memberikan pelayanan publik serta meningkatkan kolaborasi dan koordinasi antar perangkat daerah untuk memajukan Karawang lebih bersih lagi.

Aplikasi Tanggap Karawang berbentuk layanan aspirasi dan

pengaduan online bagi masyarakat Kabupaten Karawang dengan berbasiskan kepada sistem android, web, platform media sosial dan lainnya beroperasi dengan prinsip yang sederhana, menyimpan konten secara langsung dan lengkap. Dalam hal ini, Diskominfo Kabupaten Karawang telah membuat Standar Operasional Prosedur agar pengaduan yang masuk melalui website Tanggap Karawang tetap terkelola dengan baik. Pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui website akan didisposisikan kembali melalui portal pengaduan Tanggap Karawang agar pengelolaan pengaduan menjadi efektif dan efisien (Anggrayni et al., 2022). Aplikasi Tanggap Karawang melayani semua pengaduan masyarakat Kabupaten Karawang seperti pengaduan dalam ranah sosial yaitu masalah anak jalanan, dalam ranah kesehatan seperti pelayanan BPJS Kesehatan, pelayanan puskesmas, dan kebutuhan ambulans, serta dalam ranah infrastruktur misalnya kebutuhan Penerangan Jalan Umum, pembangunan jembatan, jalan rusak, pengolahan limbah pabrik, dan masih banyak permasalahan lainnya yang diajukan masyarakat melalui aplikasi Tanggap Karawang. Menurut Diskominfo selaku dinas yang berwenang mengelola aplikasi Tanggap Karawang, terdapat tiga pengaduan tertinggi di tahun 2024 yang dilaporkan masyarakat diantaranya yaitu masalah pengelolaan sampah dan limbah (DLHK), adanya calo tenaga kerja (Disnaker), dan

pengaduan Penerangan Jalan Umum (Dinas PRKP). Menurut Anna Safitri dari Sub. Koordinator Kelompok Substansi Komunikasi Publik Karawang, awal-awal *launching* aplikasi Tangkar tahun 2019 hanya sebanyak 400 pengaduan, namun per tahunnya Tangkar semakin berkembang dan dikenal masyarakat hingga awal tahun 2024 pengaduan masyarakat sudah mencapai 10.988 total pengaduan yang diterima Aplikasi Tanggap Karawang, terhitung 351 pengaduan masih proses, 187 pengaduan masih menunggu, dan sebanyak 10.450 selesai ditindaklanjuti.

Perkembangan dan Dampak Positif Aplikasi Tanggap Karawang

Manfaat hadirnya aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam melaporkan kejadian sosial, lebih gampang dan efisien karena tidak perlu datang ke kantornya secara langsung. Peran pemerintah bisa lebih aktif dalam masyarakat, merespon berbagai keluhan masyarakat secara tanggap. Terdapat beberapa indikator yang menjadi dasar dari perkembangan dan dampak positif dari Aplikasi Tangkar ini, yaitu:

Indikator Support

Pentingnya elemen *support* dalam pengembangan e-government tidak bisa diremehkan. Untuk sumber daya manusia, dalam pengelolaan Tanggap Karawang ini memiliki tim pengelolaan pengaduan yang terdiri dari Pembina (Bupati), Pengarah (Sekda), Penanggung Jawab (Para Kadin), Pejabat Pengelola Pengaduan (Kadin

Diskominfo), Pejabat Penghubung (Para Sekdin), Pejabat Pelaksana (Para Kabid), Petugas Pelayanan Pengaduan (admin). Diskominfo sebagai admin utamanya. Selain itu, terdapat admin-admin di seluruh perangkat daerah. Ketika ada pengaduan dari masyarakat maka admin Diskominfo akan meneruskan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Misalnya, terdapat pengaduan mengenai sampah maka admin Diskominfo akan menyampaikan dan mengkoordinasikan pengaduan tersebut kepada DLHK. Untuk satu instansi biasanya hanya ada satu admin, kecuali Dinas PUPR memiliki tiga admin karena pengaduan di Dinas PUPR sangat banyak mengenai jalanan rusak, setiap perangkat daerah atau dinas juga mempunyai admin yang berfungsi untuk mengurus pengaduan pada bidang terkait. Jadi, semua perangkat daerah sudah terhubung dengan Diskominfo dalam satu pintu pengaduan untuk mengelola Tanggap Karawang. Kemudian admin Diskominfo terdapat sebanyak 11 orang dengan tugas yang berbeda-beda.

Selain itu, pihak Diskominfo Kabupaten Karawang juga melakukan sosialisasi kepada kalangan birokrat dan kepada masyarakat dalam mempromosikan aplikasi Tangkar yaitu melalui beberapa cara seperti membuat banner yang dipasang di setiap perangkat daerah termasuk kecamatan dan puskesmas. Pernah ikut di Paten kemudian buat *flyer* kecil untuk dibagikan ke masyarakat dan langsung

diskusi dengan masyarakat yang hadir di Paten untuk mengenalkan aplikasi Tangkar. Kemudian sosialisasi melalui kolom komentar Instagram, jika ada masyarakat yang mengeluhkan permasalahan sosial atau masalah pelayanan publik maka admin Diskominfo akan merespon komentar tersebut dan lebih diarahkan lagi agar menggunakan Tangkar. Kebanyakan orang melapor di Instagram Bupati, selanjutnya menindak hal tersebut melakukan *direct message* (DM) ke pelapor. Pengaduan nya nanti akan di *capture* selanjutnya *input* pada Aplikasi Tangkar kemudian kodenya dikirim lagi ke pelapor melalui DM untuk sekaligus menyosialisasikan Aplikasi Tangkar.

Indikator Capacity

Pada indikator ini terdapat sumber daya yang diperlukan untuk pengembangan sistem yang ada. Untuk sumber daya finansial, pemerintah daerah dalam hal ini Bupati Karawang telah memberikan fasilitas untuk seluruh admin yang terdapat dalam SK yang telah ditetapkan, yaitu memberikan sebuah handphone untuk tiap admin serta memberikan fasilitas anggaran sebesar Rp. 200.000/bulan untuk tiap admin agar dialokasikan untuk pembelian kuota internet. Memang anggaran tersebut masih sangat terbatas, tetapi itulah bentuk kepedulian pimpinan daerah serta komitmen penuh agar pengelolaan pengaduan masyarakat bisa terus berjalan dan berkembang. Untuk sumber daya infrastruktur teknologi

informasi sudah cukup memadai, yang mengelola aplikasi Tanggap Karawang ada bagiannya di Kominfo, sedangkan yang membuat sistem aplikasinya ada di Bidang APTIKA. Bidang APTIKA ini yang menyediakan sekaligus mengembangkan sistemnya, karena aplikasi Tanggap Karawang akan selalu di *upgrade* untuk mendapatkan versi terbaru. Sedangkan, untuk sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi dan keunggulan, terdapat tim ahli di bidang APTIKA, tenaga ahli IT, terus programmer. Misalnya salah upload laporan pelapor yang sudah di *capture* dari Instagram, kemudian oleh bidang APTIKA akan bisa dihapus.

Indikator Value

Dalam menilai keuntungan *e-government* terutama bergantung pada masyarakat yang menjadi penerima layanan. Oleh karena itu, penting untuk menentukan aplikasi yang utama bagi masyarakat dalam pengembangan *e-government*. Sejauh ini aplikasi Tangkar sudah menjawab dan menyelesaikan semua keluhan dari masyarakat, namun memang tidak semua keluhan masyarakat dapat diselesaikan karena dalam program Tangkar ini yang dimaksud dengan ‘selesai’ itu ada dua, bagi masyarakat ‘selesai’ itu maksudnya ketika pengaduannya telah ditanggapi dan ada aksi dari pemerintah. Misalnya ketika masalah jalanan rusak dan jalan tersebut telah diperbaiki maka status nya ‘sudah selesai’. Tetapi kalau dalam sistem selama tidak ada respon kembali dari pelapor selama 2 x 24 jam

maka pengaduan tersebut sudah 'selesai'. Jadi pengertian selesai dalam Tangkar ada 2, yaitu selesai secara sistem dengan komunikasi atau selesai dengan cara benar-benar ditindaklanjuti. Intinya pengaduan dari masyarakat akan direspon dan ditampung dengan sebaik mungkin, tapi kembali ke anggaran dan kewenangan untuk dapat menindaklanjuti pengaduan tersebut.

Perkembangan Tangkar dari tahun ke tahunnya semakin bertambah, hal itu dilihat dari jumlah pengaduannya yang semakin bertambah. Di awal-awal *launching* aplikasi Tangkar ini pada tahun 2019 hanya sebanyak 400 pengaduan, namun per tahunnya Tangkar semakin berkembang dan dikenal masyarakat hingga awal tahun 2024 ini pengaduan masyarakat sudah mencapai 10.988 dan sekitar 10.450 pengaduan selesai ditindaklanjuti, sisanya masih proses dan masih menunggu. Terdapat faktor penghambat atau kendala dalam Tangkar dari segi kewenangannya, misalnya ketika ada pengaduan dari masyarakat terkait jalanan rusak dan ternyata jalan itu milik Provinsi maka tentunya hanya bisa mengkomunikasikan ke Lembaga provinsi dan terkadang Provinsi juga tidak dapat langsung memperbaiki jalanan tersebut karena berkaitan dengan anggaran, itu yang membuat masyarakat menganggap bahwa laporannya tidak ditindaklanjuti. Karena jika menggunakan anggaran daerah untuk membenahi pengaduan

yang bukan kewenangan kabupaten kota maka dapat menjadi temuan BPK.

Menurut Ikhsan Muhammad Sobari dari karyawan swasta Karawang, aplikasinya sudah bagus untuk pemakaian mudah. Pelaporan masalah bisa secara rinci dijelaskan pada aplikasi karena ada fitur lokasi, dokumentasi kejadian, dan mencantumkan nomor telepon jadi lebih mudah untuk informasi lebih lanjut. Menurut Supri dari pedagang bakso Karawang, fasilitas dari aplikasi sudah sangat mendukung pengaduan masyarakat, karena jika ingin melakukan pengaduan harus mencantumkan foto dan data pendukung lainnya untuk semakin jelas, selain itu manfaatnya dapat lebih cepat menghubungi pemerintah jika terdapat permasalahan sosial, serta responnya tanggap dan baik. Menurut Kairana Sabila Aprisari dari mahasiswa Karawang, Aplikasi ini membuat komunikasi dengan pemerintah menjadi lebih mudah, cepat, dan hemat biaya. Selain itu, peran pemerintah lebih aktif dalam Masyarakat seperti merespon berbagai keluhan masyarakat di satu waktu secara tanggap. Kekurangannya, karena ini memanfaatkan teknologi digital penggunaannya juga terbatas, masyarakat yang gagap teknologi akan menganggap pengaduan seperti ini lebih rumit. Menurut Fatonah sebagai pedagang Karawang, Tangkar ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan karena dengan aplikasi tersebut tentunya ada sarana tempat masyarakat mengadukan laporannya. Selain itu, pengaduan

masyarakat juga lebih terorganisir. Sedangkan, menurut Setiawati sebagai ibu rumah tangga dari Karawang, Aplikasi ini cukup bagus dalam memberikan tempat pengaduan yang efektif untuk Masyarakat dan lebih ditingkatkan sosialisasi mengenai aplikasi Tangkar ini terutama untuk pihak kecamatan dan desa harus lebih memberikan informasi kepada masyarakat tentang adanya aplikasi Tangkar.

Dampak positif dengan hadirnya Tangkar ini tentunya bagi Lembaga pemerintah dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja-kinerja pemerintahan. Sehingga, adanya pengaduan masyarakat ini pemerintah jadi lebih mengetahui kekurangannya agar bisa diperbaiki. Selain itu, Tangkar hadir untuk membuat kemudahan agar bisa menampung pengaduan masyarakat dalam satu pintu jadi lebih mudah dalam proses pemantauan. Aplikasi Tangkar bagi masyarakat juga dapat memudahkan dalam berkomunikasi dengan Lembaga pemerintah. Sehingga, pengaduan-pengaduan bisa selesai dan identitas pelapor juga terjamin kerahasiaannya.

KESIMPULAN

Aplikasi Tanggap Karawang merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk membantu masyarakat dalam menangani permasalahan sosial yang terjadi di daerah Karawang. Aplikasi ini telah banyak mengalami perkembangan dari indikator *support*, *capacity*, dan *value*. Aplikasi ini perlu ditingkatkan lagi dari

segi infrastruktur teknologi, sumber daya informasi dan komunikasi, serta sumber daya manusia yang mengelola untuk mendukung kesuksesan *e-government*. Berdasarkan proses wawancara yang dilakukan, didapat total pengaduan pada tahun 2024 yaitu sebanyak 10.988, 10.450 selesai ditindaklanjuti, 351 pengaduan masih proses, dan 187 pengaduan masih menunggu. Sehingga, masyarakat menilai aplikasi ini cukup membantu dalam menyalurkan aspirasi yang ada dan respon yang diberikan cukup cepat tanggap.

DAFTAR PUSTAKA

- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107.
- Anggrayni, I., Dayat, U., & Febriantini, K. (2022). Kebijakan Pemerintah Kabupaten Karawang dalam Pembuatan Aplikasi Berbasis Pengaduan Masyarakat ditinjau dari Manajemen Pemerintahan (Studi Tentang Aplikasi Tanggap Karawang atau TANGKAR). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(3), 2437–2445.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Farahdarika, S. (2023). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. *Skripsi*, 1–95.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan

- Berbasis E-government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45–53.
- Indrajit. (2006). *Electronic Government Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI.
- J.P. Gant. (2008). *Electronic Government for Developing Countries*.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245–260.
- Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia. (2003). *Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government Lembaga*.
- Kuswati, R. E. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL. *Skripsi*, 1–173.
- Muhdin, R. K., Engkus, E., & Herabudin, H. (2022). Penerapan e-government melalui aplikasi SiBadra pada pemerintah Kota Bogor. *Distingsi: Journal of Digital Society*, 1(1), 1–74.
- Prisma Herliana, T. (2023). Analisis Kualitas Website Layanan Aspirasi & Pengaduan Masyarakat Tangkar (Tanggap Karawang) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INFOTECH Journal*, 9(1), 90–96.
<https://doi.org/10.31949/infotech.v9i1.5051>
- Riani, E., Rifai, M., & Febriantini, K. (2021). Implementasi Kebijakan Program Tanggap Karawang Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 414–428.
- Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. *Matra Pembaruan*, 3(2), 99–108.
<https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108>
- Sosiawan, E. A. (2015). *EVALUASI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA SITUS WEB PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA : PRESPEKTIF CONTENT DAN MANAJEMEN*.
- Walidin, W., Idris, S., & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. FTK Ar-Raniry Press.