



**MANAJEMEN PEMERINTAHAN DALAM INOVASI PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KARAWANG
(STUDI PADA APLIKASI TANGGAP KARAWANG ATAU TANGKAR)**

Irena Anggrayni^{1,2}

¹Universitas Singaperbangsa Karawang

²corresponding author: irenaanggrayni6@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out how government management in the application of public complaints by the Government of Karawang Regency is in the form of making the TANGKAR application in organizing and resolving complaints from the Karawang community. This study uses a qualitative descriptive research method based on the management theory proposed by George R Terry which is reviewed by several aspects such as: planning, organizing, implementing, and supervising. The method used is descriptive method with a qualitative approach, which is narrative. Sources of data obtained in the form of primary data that comes from informants directly and secondary data comes from other supporting data. This research was conducted by direct observation, in-depth interviews with informants and supporting instruments which were strengthened by documentation, and supported by existing secondary data. The results of the study show that the management of this application is quite good and the application is quite useful in handling various complaints that are given and shared on social media, but there are several things that become an evaluation and improvement for the application, namely in the form of admins that must be reproduced, applications that need further maintenance so that not often the occurrence of errors.

Keywords: Management, Public Complaint, TANGKAR

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pemerintahan dalam aplikasi pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Kabupaten Karawang berupa pembuatan aplikasi TANGKAR dalam mengorganisasi dan menyelesaikan pengaduan dari masyarakat Karawang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang didasarkan pada teori manajemen yang dikemukakan oleh George R Terry yang ditinjau oleh beberapa aspek seperti: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bersifat naratif. Sumber data yang diperoleh yaitu berupa data



primer yang berasal dari informan secara langsung dan data sekunder berasal dari data-data pendukung lainnya. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi secara langsung, wawancara yang mendalam kepada narasumber dan instrumen pendukung yang diperkuat dengan adanya dokumentasi, dan didukung oleh data sekunder yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen aplikasi ini cukup baik dan aplikasinya cukup bermanfaat dalam menangani berbagai pengaduan yang diberikan dan di bagikan di media sosial namun ada beberapa hal yang menjadi sebuah evaluasi dan perbaikan bagi aplikasinya yaitu berupa admin yang harus diperbanyak, aplikasi yang butuh perawatan lanjutan agar tidak sering terjadinya error.

Kata Kunci: Manajemen, Pengaduan Masyarakat, TANGKAR

PENDAHULUAN

Inovasi pemanfaatan teknologi dalam sebuah pemerintahan dengan munculnya teknologi informasi yang dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yaitu E-Government atau *Electronic Government* yaitu sebuah wujud di dalam pemanfaatan teknologi dan Informatika oleh sektor publik dengan membangun suatu interaksi yang terbaru antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, lembaga pemerintah dan lainnya dengan tujuan untuk menyediakan sebuah akses informasi yang sangat luas dan menciptakan layanan publik yang berkualitas (Darmawan, 2019). Sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government mengamanatkan untuk setiap Gubernur dan Bupati/Wali Kota membuat sebuah kewenangan untuk mengembangkan E-Government ini. Salah satunya yaitu Kabupaten Karawang Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang memberikan sebuah inovasi dalam hal sistem pengaduan dan aspirasi masyarakat yang terinspirasi oleh inovasi layanan publik LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Karena Pemerintah Kabupaten Karawang memiliki portal pengaduan sendiri yang

bernama Tanggap Karawang (TANGKAR) jadi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang membuat standar operasional prosedur sendiri agar pengaduan yang masuk melalui website LAPOR tetap terkelola dengan baik. Pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui website LAPOR di disposisi kan kembali melalui portal pengaduan Tanggap Karawang agar pengelolaan pengaduan menjadi lebih efektif dan efisien (Ajeng Maryuani Kusmayadi, 2022)

Inovasi layanan aspirasi dan pengaduan berbasis internet yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang yaitu dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang dinamakan TANGKAR atau Tanggap Karawang pada 22 Februari 2019. TANGKAR ini yaitu layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis Android, Web, SMS Gateway, dan media sosial lainnya yang dijalankan dengan prinsip mudah, langsung tersimpan dan tuntas (Saras Desca Lestaria, 2020). Menurut Drs.H. Acep Jamhuri M.Si menyebutkan bahwasanya setelah acara peresmian berlangsung 80% laporan masyarakat sudah terselesaikan dengan baik dengan 75 admin yang siap sedia melayani (ashymee, 2019)

Namun setelah berjalannya waktu ternyata aplikasi ini mulai menunjukkan kekurangan serta permasalahan didalamnya dilansir dari berita (Redaksi,

2021) mengatakan bahwasanya banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai kurang tanggap nya aplikasi ini sehingga masyarakat lebih suka lapor ke Kaporles terdekat serta aplikasi yang terkadang eror. Kemudian dilansir dari berita (Libernesia, 2021) Kadiskominfo mengatakan kesulitan karena admin yang dirasa kurang banyak yang berbanding terbalik dengan keluhan yang harus disampaikan kepada dinas terkait. Kemudian dilansir dari berita (Fadillah, 2019) mengatakan selama ini sinkronisasi yang dilakukan antar dinas lainnya belum tanggap dalam menanggapi persoalan di masyarakat yang menyebabkan lambannya respon dari admin. Tentunya dengan hal tersebut patutlah kita pertanyakan mengenai bagaimana sistem manajemen yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam aplikasi tersebut yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan yang dilakukan. Penelitian terdahulu mengenai implementasi kebijakan program TANGKAR menunjukan bahwa implementasi program Tanggap Karawang (Tangkar) sudah berjalan baik, walau pun pada pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan di dalamnya seperti kurangnya sosialisasi secara langsung ke masyarakat dan kurangnya fasilitas pendukung seperti jaringan internet gratis bagi masyarakat (Elda Riani, 2021). Kebaharuan dari penelitian ini yaitu lebih melihat bagaimana perkembangan aplikasi TANGKAR ditinjau dari segi manajemen pemerintahan apakah semakin baik atau malah lebih buruk dari sebelumnya.

KAJIAN TEORI

Manajemen berasal dari kata “*manage*” yang berarti mengurus, sedangkan pemerintahan diartikan sebagai sekelompok orang tertentu baik melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan dan memimpin

di dalam hubungan antar dirinya dengan masyarakat, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen pemerintah adalah cara mengurus sekelompok orang tertentu dengan cara mengkoordinasikan dan memimpin masyarakat di dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat (Syafiie, 2011). Menurut George R Terry ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan di dalam manajemen pemerintahan antara lain:

1. Perencanaan Pemerintah
Perencanaan adalah menghubungkan dan memilih fakta yang ada dengan merumuskan suatu kegiatan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
2. Pengorganisasian Pemerintah
Pengorganisasian adalah tindakan penghubungan antar orang – orang yang bekerja sama melaksanakan tugas tertentu untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran tertentu.
3. Pelaksanaan Pemerintah
Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mewujudkan tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha – usaha organisasi.
4. Pengawasan Pemerintah
Pengawasan adalah proses penentuan yang harus dicapai oleh standar tertentu dengan menilai suatu pelaksanaan dan melakukan perubahan serta perbaikan kembali jika diperlukan.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif pada pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis, lisan atau perilaku yang diamati di mana penelitian ini menekankan proses dibandingkan hasil dari objek penelitian (Muhadjir, 1998) Lokasi penelitian ini di Kabupaten Karawang dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara

dan media internet. Narasumber pada penelitian kali ini yaitu masyarakat yang menggunakan dan tentunya Diskominfo Kabupaten Karawang yang membuat aplikasi TANGKAR ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Tanggap Karawang atau TANGKAR adalah aplikasi berbasis internet yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kabupaten Karawang yang berbasis Android, Web, SMS Gateway, dan Media Sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Tampilan aplikasi Tangkar dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1
Aplikasi TANGKAR

Mengapa pengaduan yang diadakan harus ke Aplikasi TANGKAR? Jawabannya adalah dalam menangani masalah terkadang belum efektif dan efisien. Aplikasi TANGKAR dapat menjadi sebuah solusi dalam permasalahan yang telah dijelaskan dimana setiap pengaduan yang masuk akan disimpan databasenyanya sehingga nantinya akan dicatat dan diverifikasi oleh admin TANGKAR. Aplikasi ini membantu permasalahan serta pengaduan masyarakat mulai dari sosial, infrastruktur, pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan, kebutuhan ambulans, dan bidang lainnya yang terkait dengan dinas

yang ada di pemerintahan Kabupaten Karawang.

1. Perencanaan Program Tanggap Karawang (TANGKAR)

Pemerintahan Kabupaten Karawang merencanakan aplikasi ini guna membantu masyarakat terutama masyarakat Karawang mengenai permasalahan yang mereka rasakan atau berbagai aspirasi mereka dalam bidang tertentu seperti sosial, infrastruktur dan kesehatan yang memang banyak dikeluhkan masyarakat di Kabupaten Karawang maka dibuatlah aplikasi yang dapat membantu yaitu aplikasi Tanggap karawang. Aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) ini mengadopsi dari aplikasi LAKSA (Layanan Masyarakat) di kota Tangerang. Dari kedua aplikasi ini memiliki fungsi yang sama di mana masyarakat dapat mengadukan keluhannya secara mudah dan cepat.

2. Pengorganisasian Program Tanggap Karawang (TANGKAR)

Secara pengorganisasian aplikasi ini, dimana ada seorang pelapor dan admin yang sangat terkait satu sama lain dimana pelapor sebagai orang yang memberikan sejumlah informasi dalam bentuk pengaduan kepada seorang admin yang 76 bertugas untuk mengumpulkan dan menyalurkan setiap pengaduan kepada dinas terkait didalam permasalahan yang diberikan. Sebagai contoh pelapor mengadu mengenai jalan yang rusak dijelaskan dengan bukti gambar dan titik wilayah yang memiliki masalah tersebut kemudian dikirim ke admin yang kemudian admin menerima laporannya dan menyalurkan permasalahan mengenai jalan rusak tersebut ke dinas yang terkait yaitu Dinas PUPR. Pengarahan pengaduan dilakukan langsung oleh admin yang bertugas untuk mewadahi dan menyalurkan setiap pengaduan atau aspirasi yang masuk. Permasalahan muncul ketika pengaduan

yang masuk sangat banyak berbanding terbalik dengan admin yang mengurus permasalahan tersebut sehingga sumber daya yang masih kurang menyebabkan terhambatnya proses verifikasi data ke dinas terkait permasalahan yang diadakan di dalam Aplikasi Tangkar (Libersiana, 2021)

3. Pelaksanaan Program Tanggap Karawang (TANGKAR)

Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi Tangkar langsung tersimpan di sistem, saluran saluran pengaduan lainnya, akan dicatat dan diverifikasi oleh tim admin Tangkar. Pengaduan masyarakat diawali dengan memakai Tanda Pagar (*Hastagh #*), seperti twitter. Berikut cara pengaduannya:

1. *Download* aplikasi Tangkar (Tanggap Karawang) di *Google Play Store*.
2. Kemudian, Login *UserName & Password*.
3. Tekan Home. Kemudian Cari Main Menu, Buat Pengaduan.
4. Pilih Topik Pengaduan, Kemudian pilih yang mau pengaduan ke aplikasi Tangkar. Contohnya: Air Keruh / Bau / Tidak Mengalir
5. Kemudian isi aspirasi, kirim foto, kesan, saran dan kritik, No Hp , dan lokasi.
6. Kemudian, tunggu status pengaduannya. Jika untuk laporan yang masuk akan diberi tanda merah, untuk yang sedang dalam proses penyelesaian maka tandanya kuning dan jika telah selesai berwarna hijau.
7. Selesai.

Dalam pelaksanaannya ternyata aplikasi ini masih memiliki kekurangan seperti masyarakat yang banyak mengeluhkan lambannya penyelesaian pengaduan serta seringnya aplikasi yang tidak berjalan dengan baik atau sering eror seperti salah satu masyarakat yang lebih

menilih melaporkan kepada Kapolres terdekat: *“lebih mudah lapor ke Kapolres lebih mudah dan bisa langsung melalui Whatsapp, selain itu saya masih suka bingung harus bikin akun dan kadang web nya susah dibuka”* ujar Junaedi.

Menurut Kadis Diskominfo juga kewalahan menanggapi pengaduan masyarakat yang banyak yang berbanding terbalik dengan admin yang dimiliki hanya 76 untuk seluruh pengaduan masyarakat Kabupaten Karawang. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pedagang di sekitar Kantor Diskominfo Kabupaten Karawang mengenai Aplikasi TANGKAR ini namun jawaban yang mereka katakan bahwa mereka tidak mengetahui mengenai aplikasi TANGKAR karena jika aduan yang disampaikan biasanya langsung disampaikan di grup Facebook tidak menggunakan aplikasi TANGKAR ini. Dilansir dari Google Playstore (Play, 2021) didalam kolom penilaian ternyata banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai proses dalam aplikasi TANGKAR ini seperti gambar di bawah ini:



Gambar 2
Peringkat TANGKAR di Playstore

Menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tersebut juga banyak pengaduan dari masyarakat yang sulit ditanggapi, berbeda dengan admin yang hanya memiliki 76 untuk seluruh pengaduan dari masyarakat Kabupaten Karawang. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pedagang di sekitar Kantor Diskominfo Kabupaten Karawang mengenai aplikasi TANGKAR, namun jawaban mereka mengatakan tidak mengetahui tentang aplikasi TANGKAR karena jika pengaduan yang disampaikan biasanya langsung disampaikan ke Grup Facebook, mereka tidak menggunakan aplikasi TANGKAR.

Namun dibalik kekurangan yang sebenarnya bisa diperbaiki karena terkait dengan sistem aplikasi yang harus diperbaiki kembali, sepertinya masyarakat lebih mudah melaporkan setiap masalah secara langsung dengan memanfaatkan media sosial dari TANKAR ini dibandingkan harus melaporkannya di dalam aplikasi salah satu contohnya seperti pengaduan melalui Instagram dan Facebook lebih cepat dan lebih terbuka kepada masyarakat tentang solusi permasalahan yang terjadi.



Gambar 3
Pengaduan publik melalui media Facebook TANGKAR



Gambar 4
Bukti penyelesaian soal oleh TANGKAR

4. Pengawasan Program Tanggap Karawang (TANGKAR)

Pengawasan adalah upaya yang dilakukan secara sistematis dalam melakukan perbandingan kinerja standar, rencana maupun tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya agar dapat menetapkan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk memutuskan tindakan perbaikan dibutuhkan untuk melihat bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan dengan se efektif dan se efisien mungkin di dalam mencapai tujuan. Dalam aplikasi Tanggap Karawang pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh Bupati Karawang itu sendiri. Di mana Bupati memiliki otoritas tersendiri untuk memantau jalannya kinerja aplikasi Tanggap Karawang Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika juga mengawasi jalannya aplikasi Tanggap Karawang ini. Dengan menyaring setiap aspirasi masyarakat yang masuk ke aplikasi Tanggap Karawang.

PENUTUP

Pemerintah Kabupaten Karawang membuat TANGKAR guna membantu menyalurkan aspirasi masyarakat dalam bidang sosial, infrastruktur, Kesehatan dan lainnya dengan satu aplikasi saja. Namun dalam jalannya aplikais ini masih banyak kekurangan seperti admin tangkar yang sedikit sehingga membuat lama, aplikasinya yang terkadang eror. Namun bukan berarti permasalahan yang disampaikan tidakdilanjuti ada beberapa hal yang langsung ditindaklanjuti kangusng ke media sosialnya TANGKAR bukan dari aplikasinya untuk pengawasan yang dilakukan oleh Bupati dan Diskominfo Kabupaten Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Ajeng Maryuani Kusmayadi, W. U. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH KARAWANG DALAM . *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 1184-1194.
- Elda Riani, M. R. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM TANGGAP KARAWANG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KANUPATEN KARAWANG. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 414-428.
- Saras Desca Lestaria, F. H. (2020). Strategi Institution Image Bidang Penaatan Peraturan . *Journal of Southeast Asian Communication*, 1.

Buku

- Darmawan, N. (2019). *E-Governrment:Implementasi Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita.
- Muhadjir, N. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Syafiie, I. K. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Peraturan Pemerintah

- Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

Internet

- ashymee. (2019, februari 26). *Launching Aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang)*. Retrieved from diskominfo.karawangkab.go.id:https://diskominfo.karawangKabupatengo.id/berita/launching-aplikasi-tangkar-tanggap-karawang
- Fadillah, A. S. (2019, maret 17). *DPRD: Aplikasi Tanggap Karawang Perlu Diperbaiki*. Retrieved from [Jurnal Jabar:https://www.jurnaljabar.id/bewara/dprd-aplikasi-tanggap-karawang-perlu-diperbaiki-b1XcO9Ko](https://www.jurnaljabar.id/bewara/dprd-aplikasi-tanggap-karawang-perlu-diperbaiki-b1XcO9Ko)

- Libernesia. (2021, desember 7). *Kadiskominfo Ungkap Kesulitan Layani Aduan Masyarakat Karawang, Ini Penyebabnya*. Retrieved from Libernesia.com: <https://www.libernesia.com/umum/pr-2612073473/kadiskominfo-ungkap-kesulitan-layani-aduan-masyarakat-karawang-ini-penyebabnya>
- Libersiana. (2021, desember 7). *Kadiskominfo Ungkap Kesulitan Layani Aduan Masyarakat Karawang, Ini Penyebabnya*. Retrieved from Libersiana.com: <https://www.libernesia.com/umum/pr-2612073473/kadiskominfo-ungkap-kesulitan-layani-aduan-masyarakat-karawang-ini-penyebabnya>
- Play, G. (2021, desember 29). *TANGKAR (TANGGAP KARAWANG)*. Retrieved from GooglePlay.com: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.karawangkab.tangkar>
- Redaksi. (2021, desember 3). *TANGKAR Kok Gak Tanggap? Warga Lebih Milih Lapor Pak Kaporles*. Retrieved from Onediginewa.com: <https://www.onediginews.com/tangkar-kok-gak-tanggap-warga-lebih-milih-lapor-pak-kapolres/>