



## **TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: STRATEGI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI TANGKAR UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI DI KABUPATEN KARAWANG**

**Bella Cinta M. P., Rivan Zaslavski, Wira Setyawan, Ivan Darmawan**

Universitas Padjadjaran

### **ARTICLE INFO**

#### **Article history:**

Received Desember 2023

Revised Desember 2023

Accepted Desember 2023

Available online Desember 2023

*Keywords: e-government, public service efficiency, strategy, Tanggap Karawang (TANGKAR) application, Karawang Regency to improve internal communication to enhance service quality by*



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

### **Abstrak**

Penelitian ini untuk mendapatkan gambaran terperinci mengenai pelaksanaan e-government di Kabupaten Karawang. Penelitian ini berfokus kepada pelaksanaan e-government di Kabupaten Karawang khususnya strategi pemerintah dalam implementasi kebijakan e-government untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR). Transformasi pelayanan publik menjadi semakin penting seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. E-government menjadi solusi yang tepat untuk memodernisasi pelayanan publik, dan aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) menjadi salah satu langkah strategis dalam penerapannya. Artikel ini menjelaskan konsep e-government, fokus implementasi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR), dan dampak positifnya terhadap efisiensi

pelayanan di Kabupaten Karawang. Melalui analisis data dan evaluasi, artikel ini menggambarkan perubahan signifikan dalam proses pelayanan dan memberikan pemahaman mendalam mengenai manfaat transformasi pelayanan publik menggunakan teknologi e-government di tingkat lokal. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi e-government di daerah lain dan mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

**Kata kunci:** E-Government, Efisiensi Pelayanan Publik, Strategi, Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR), Kabupaten Karawang

### **Abstract**

This research is to obtain a detailed description of the implementation of e-government in Karawang Regency. This research focuses on the implementation of e-government in Karawang Regency, especially the government's strategy in implementing e-government policies to improve

Korespondensi : [bella20006@mail.unpad.ac.id](mailto:bella20006@mail.unpad.ac.id), [rivan20002@mail.unpad.ac.id](mailto:rivan20002@mail.unpad.ac.id),  
[wira20001@mail.unpad.ac.id](mailto:wira20001@mail.unpad.ac.id), [ivan.darmawan@unpad.ac.id](mailto:ivan.darmawan@unpad.ac.id)



---

the efficiency of public services through the Tanggap Karawang (TANGKAR) application. The transformation of public services is becoming increasingly important along with the development of information and communication technology. E-government is the right solution to modernize public services, and the Tanggap Karawang (TANGKAR) application is one of the strategic steps in its implementation. This article explains the concept of e-government, the focus of Tanggap Karawang (TANGKAR) application implementation, and its positive impact on service efficiency in Karawang Regency. Through data analysis and evaluation, this article illustrates significant changes in service processes and provides an in-depth understanding of the benefits of transforming public services using e-government technology at the local level. It is hoped that this research can contribute to the development of e-government strategies in other regions and support efforts to improve the overall quality of public services.

Keywords: e-government, public service efficiency, strategy, Tanggap Karawang (TANGKAR) application, Karawang Regency to improve internal communication to enhance service quality by

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu mengimbangi perkembangan terkini teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan maju secara global. Selain itu, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memperluas jangkauannya melampaui sektor bisnis dan ekonomi, termasuk pemerintahan, pendidikan, dan jasa. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, terdapat ekspektasi bahwa sektor pemerintahan akan mengalami perubahan signifikan, termasuk pergeseran ke arah penyediaan berbagai jenis layanan. Penghapusan saling ketergantungan mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas biaya. Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuka jalan bagi penerapannya yang luas, sehingga memungkinkan untuk mengakses, mengelola, atau memanfaatkan informasi dengan akurat dan cepat.



---

Apalagi kemajuan teknologi dan informasi dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan pengolahan, pengelolaan, penyebarluasan, dan penyebarluasan informasi publik yang dapat diakses setiap saat.

*E-Government* adalah model penyampaian layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik dan memenuhi tuntutan pemrosesan data berkecepatan tinggi. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. Selain itu, *e-government* dirancang untuk mendorong tata pemerintahan yang baik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan melimpahkan kewenangan yang menyeluruh, efektif dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberlanjutan dan komitmen terhadap keberlanjutan sangat penting agar penerapan tata kelola dan pembangunan dapat menghasilkan manfaat dan dampak jangka panjang terhadap masyarakat seperti yang disebutkan di atas.

Kemudian, perubahan demi perubahan dimulai. Implementasi kebijakan e-Government sudah dimulai di beberapa instansi pemerintah mulai dari dinas hingga tingkat kabupaten/kota. Seolah-olah penyediaan pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi fokus persaingan di antara 444 lembaga pemerintah. Teknologi informasi dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai sarana untuk mengatur pekerjaan mereka sejalan dengan kebutuhan yang diantisipasi dan tujuan pembangunan. Sistem informasi memainkan peran penting dalam perwujudan e-Government.



---

Salah satu cara penyampaian informasi adalah situs web dan aplikasi. Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang telah berhasil mengimplementasikan *e-government* dengan menciptakan aplikasi layanan publik bernama Tanggap Karawang (TANGKAR). Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan online untuk pengaduan dan pengaduan masyarakat. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan online untuk keinginan dan keluhan masyarakat.

Perlu adanya intervensi dari permasalahan implementasi kebijakan *e-government* terhadap pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Intervensi yang dapat dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Karawang adalah seperti mengimplementasikan *e-government* dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik yaitu salah satunya melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang. Dengan adanya aplikasi pengaduan masyarakat ini tentu terdapat dampak positif dari implementasi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) terhadap pelayanan publik dan masyarakat.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan *e-government* dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi Tunjung Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang, Jawa Barat dan diharapkan masyarakat Kabupaten Karawang dapat menggunakan aplikasi pengaduan ini dengan baik dan bijak, juga dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi yang semakin berkembang.

## **METODE**

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu perspektif yang



---

menitikberatkan pada identifikasi ciri-ciri, sifat, dan kualitas suatu objek atau subjek tertentu (Pasalong, 2012:34). Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran terperinci mengenai pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Karawang. Penelitian ini berfokus kepada pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Karawang khususnya strategi pemerintah dalam implementasi kebijakan *e-government* untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR).

Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer yang diperoleh dari responden, serta data sekunder yang mencakup informasi yang tercatat di lembaga tertentu. Pendekatan pengumpulan data melibatkan analisis dan pemeriksaan buku, sumber literatur, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan isu yang memerlukan pemecahan. Sumber data ini berasal dari lembaga pemerintah serta literatur yang relevan, termasuk jurnal dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan e-Government dan Pelayanan Publik.

Sementara itu, dalam melakukan analisis data, peneliti memilih menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif merujuk pada teknik analisis data yang bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan fakta-fakta yang terdapat di lapangan. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran tentang kondisi atau posisi suatu objek pada waktu tertentu (Pasalong, 2012:191).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007), *e-government* melibatkan integrasi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan proses pemerintahan dan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam manajemen



---

elayanan publik. Tingkat *e-government* ditetapkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pembangunan Nasional. Oleh karena itu, penerapan *e-government* dapat dilakukan pada tingkatan yaitu tingkat kesiapan, tingkat kematangan, dan tingkat stabilitas Pemanfaatannya meliputi membuat aplikasi layanan terintegrasi G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizen*).

Menurut Nugroho (2007), tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dapat dibagi menjadi empat tahap.

1. *Web Presence* yaitu munculnya *website regional* di Internet. Pada tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat akan dimuat di website pemerintah.
2. *Website daerah* yang memberikan peluang interaksi yaitu interaksi antara pemerintah kota dan pemerintah daerah. Pada fase ini, informasi yang ditampilkan akan lebih beragam. Opsi Pengunduhan di Situs *Web* Pemerintah dan Komunikasi *Email*.
3. Transaksi, yaitu situs *web regional* dengan opsi interaksi serta opsi transaksi resmi pemerintah.
4. Transformasi, dalam hal ini peningkatan pelayanan pemerintah secara terpadu.

Menurut Dwiyanto (2010:21) Pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Sedangkan menurut Junaidi (2011) Pelayanan pemerintahan melalui alat elektronik atau *e-government* merupakan kegiatan yang



---

dilakukan dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk melakukan kegiatan pelayanan publik.

*E-government* memiliki tujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ditunjang oleh akses layanan internet untuk menjalankan sistem pemerintahan, hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan sehingga kinerja tersebut bisa lebih efektif dan efisien. Digitalisasi mempunyai dampak yang signifikan terhadap evolusi teknologi dan informasi, dan diharapkan seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh manfaat dari transformasi ini. Penjelasan mengenai *e-government* diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemkominfo). Penggunaan layanan Internet dan perangkat digital lainnya untuk mengirimkan informasi dari pemerintah ke otoritas daerah disebut sebagai aplikasi teknologi informasi. Mitra bisnis, agen ekonomi, karyawan, organisasi. Basis online lainnya.

### **Studi Kasus: Analisis implementasi *e-government* di Kabupaten Karawang**

Penerapan *e-government* di Kabupaten Karawang telah banyak dikaji melalui berbagai penelitian. Salah satu penelitian berfokus pada implementasi Electronic Governance (*e-government*) melalui penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana *e-government* diimplementasikan di kabupaten tersebut, dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan fokus pada upaya lembaga-lembaga di Karawang untuk mengimplementasikan sistem *e-government*.



---

Makalah penelitian lain membahas peran Pemerintah Kabupaten Karawang dalam pengembangan *e-government*. Makalah tersebut menekankan pentingnya *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Makalah ini juga menyoroti perlunya pemerintah bertransformasi menuju *e-government* serta kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan *e-government*.

Studi ini memberikan wawasan tentang penerapan *e-government* di Kabupaten Karawang, dengan fokus pada penerapan sistem *e-government* yang spesifik dan peran pemerintah secara keseluruhan dalam mengadopsi praktik-praktik *e-government*.

### **Identifikasi strategi sukses dalam menerapkan *e-government***

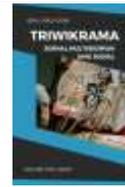
*E-government* telah menjadi pendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Identifikasi strategi sukses dalam menerapkan *e-government* dapat memberikan pandangan berharga untuk pemerintah yang berusaha meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Berikut adalah beberapa inovasi dan praktik terbaik yang dapat diidentifikasi dalam konteks implementasi *e-government*:

1. Visi dan Kepemimpinan

Pengembangan visi yang jelas dan kepemimpinan yang kuat dari pemerintah sangat penting dalam memandu transformasi menuju *e-government* dan juga memastikan seluruh organisasi memahami dan mendukung visi tersebut adalah kunci untuk kesuksesan implementasi.

2. Partisipasi Publik dan Keterlibatan Masyarakat

Meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dengan menyediakan *platform online* untuk umpan balik dan konsultasi publik.



---

Keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan penerimaan dan keberlanjutan program.

3. Infrastruktur dan Teknologi

Investasi dalam infrastruktur dan teknologi yang andal dan canggih adalah prasyarat untuk keberhasilan *e-government*. Penggunaan teknologi terbaru seperti kecerdasan buatan (AI), analitika data, dan teknologi cloud dapat meningkatkan efisiensi dan kemampuan layanan.

4. Keamanan Informasi dan Perlindungan Privasi

Mengintegrasikan sistem keamanan informasi yang kuat untuk melindungi data pribadi dan kepentingan masyarakat. Mengedepankan perlindungan privasi sebagai bagian integral dari desain dan implementasi setiap layanan *e-government*.

5. Integrasi Sistem dan Interoperabilitas

Menerapkan strategi integrasi sistem yang efektif untuk menyatukan berbagai sistem dan basis data yang ada dan memastikan interoperabilitas antar sistem memungkinkan pertukaran data yang lancar di seluruh entitas pemerintah.

6. Pendidikan dan Pelatihan

Memberikan pelatihan dan pendidikan kepada personel pemerintah terkait penggunaan teknologi dan platform *e-government*. Mendorong literasi digital di kalangan masyarakat untuk memastikan pemanfaatan penuh layanan *e-government*.

7. Evaluasi dan Pembaharuan Berkelanjutan

Melakukan evaluasi rutin terhadap implementasi *e-government* untuk mengidentifikasi keberhasilan dan area perbaikan. Fleksibilitas dan kesiapan juga



diperlukan untuk memperbarui strategi berdasarkan pengalaman dan perubahan kebutuhan masyarakat.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, pemerintah dapat memaksimalkan potensi e-government dalam meningkatkan layanan, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan mencapai pemerintahan yang lebih efisien dan terbuka.

### **Proses implementasi *e-government* diintegrasikan dalam pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR)**

Pemerintah Kabupaten Karawang menciptakan aplikasi pengaduan untuk masyarakat Kabupaten Karawang berbasis teknologi yakni aplikasi “Tanggap Karawang” (TANGKAR) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika pada tahun 2019 silam. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan suatu Portal Layanan Aspirasi Masyarakat dan Pengaduan *Online* Masyarakat Kabupaten Karawang berbasis android, web, SMS *gateway*, dan media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat menyalurkan pengaduan di saluran resmi Pemerintah, monitoring proses penyelesaian pengaduan yang dilakukan secara digital, sehingga proses penyelesaian masalah (pengaduan) akan lebih efektif dan efisien. Masyarakat juga dapat memantau secara langsung proses penyelesaian pengaduan (status menunggu, proses dan selesai).

Tujuan *launching* aplikasi Tanggap Karawang ini untuk memperkenalkan sekaligus mensosialisasikan aplikasi yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Diciptakannya aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) ini sebagai bentuk layanan aspirasi dan pengaduan *online* untuk masyarakat Kabupaten Karawang dengan berbasis android, web, SMS *Gateway*, dan media sosial yang dapat diakses dengan



---

mudah. Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi android, langsung tersimpan di sistem. Selanjutnya, untuk saluran-saluran pengaduan lainnya akan dicatat dan diverifikasi oleh tim admin Tanggap Karawang (TANGKAR). Status aduan bisa dicek melalui website Tanggap Karawang dan aplikasi android untuk masyarakat. “Jadi masyarakat akan tahu apakah laporan kita sudah diselesaikan, sedang dikerjakan ataupun masih dalam tahap proses verifikasi.” menurut Kepala Dinas Kominfo Karawang, Yasin Nasrudin.

Kebutuhan dan tantangan yang ingin diatasi melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) untuk memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat yang ingin mengajukan pengaduan dan mendapatkan pelayanan publik melalui *online*. Kebutuhan lainnya yaitu untuk meningkatkan transparansi pemerintah dan memastikan akuntabilitas melalui penyediaan aplikasi yang mudah diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah. Tantangannya terdapat pada proses administratif yang mungkin memerlukan waktu yang lama dan menyulitkan masyarakat. Dengan mengimplementasikan *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses ini.

### **Dampak positif implementasi *e-government* terhadap pelayanan publik dan masyarakat melalui aplikasi TANGKAR**

Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama Rasyid (2000:13). Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) berfungsi untuk melayani layanan aspirasi atau masukan maupun pengaduan secara online yang dapat dilakukan oleh masyarakat



---

Karawang dimana medianya berbasis digital baik berupa web, SMS maupun yang sejenisnya, serta media digital yang digunakan tersebut dijalankan dengan konsep mudah, kompleks dan dan lebih efektif. Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi android, langsung tersimpan di sistem. Selanjutnya, untuk saluran saluran pengaduan lainnya, akan dicatat dan diverifikasi oleh tim admin TANGKAR. Pada aplikasi TANGKAR terdapat beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk bisa melaporkan aduannya kepada Pemkab Karawang.

Program TANGKAR ini dapat mempermudah bagi pemerintah untuk menjangkau dan membentuk sistem koordinasi antar instansi pemerintahan di Kabupaten Karawang serta dapat mempererat komunikasi dengan masyarakat dengan lebih efektif dan efisien. hal ini disebabkan di program sebelumnya ada program Tanggap Karawang ini, telah memiliki beberapa problematika yang harus dihadapi oleh masyarakat yang berhubungan dengan problematika yang sering terjadi di lingkungannya dan masyarakat merasa kesulitan untuk melaporkan hal tersebut kepada pemerintah secara langsung serta masih belum terbentuknya wadah pengaduan yang efektif dan efisiensi karena jarak komunikasi pemerintah dengan masyarakat yang bisa dikatakan masih terbatas dalam menyelesaikan setiap problematika yang terjadi di lapangan, dan adanya kekurangan dalam koordinasikan antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Dengan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, *e-government* telah terbukti menghasilkan dampak positif pada pelayanan publik. Beberapa dampak positif yang diperoleh dari implementasi *e-government* yaitu salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, *e-government* membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan informasi yang tepat dan proses pengolahan data yang cepat.



---

Hal ini diperkenalkan oleh kebijakan dan strategi nasional yang menyatakan bahwa pengembangan *e-government* bertujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Selain itu, dampak positif dari *e-government* adalah memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. *E-government* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal dan membantu dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengemplementasi di instansi-instansi pemerintah.

*E-government* memungkinkan masyarakat untuk memperbanyak dan memudahkan pelayanan publik dengan mudah di tempat mereka sendiri, tanpa perlu mengunjungi lembah perwakilan pemerintah. *E-government* membantu meningkatkan mutu pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat.

### **Peran partisipasi masyarakat Kabupaten Karawang dalam penggunaan *e-government***

Partisipasi masyarakat memainkan peran kunci dalam penggunaan *e-government*, yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sosialisasi *e-government* perlu dilakukan secara konsisten dan kontinu, serta perlu adanya pelatihan bagi karyawan maupun masyarakat karena tingkat pengetahuan masyarakat yang masih rendah. Partisipasi masyarakat melalui *e-government* dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan dapat menjadi kekuatan utama dalam perbaikan kualitas pelayanan publik. *E-government* dapat



---

dijadikan alat yang ampuh dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik, karena merupakan konsep yang logis untuk menghasilkan produk layanan yang bernilai efisien, efektif, dan ekonomis bagi seluruh lapisan masyarakat.

### **Hasil implementasi *e-government* dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR)**

Hasil implementasi *e-government* dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) sudah berjalan baik, meskipun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya sosialisasi secara langsung ke masyarakat dan kurangnya fasilitas pendukung seperti jaringan internet gratis bagi masyarakat. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis Android, Web, Short Message Service (SMS) Gateway, yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. Namun, terdapat kritik terhadap kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi TANGKAR masih terbilang rendah, yaitu sekitar 5000 akun.

Dalam konteks tingkat kepuasan masyarakat, belum terdapat data spesifik terkait hal ini. Namun, partisipasi masyarakat dianggap sebagai kekuatan utama dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam penggunaan standar pelayanan dan percepatan penerapan *e-government*. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa implementasi aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti sosialisasi yang lebih intensif dan peningkatan jumlah pengguna aplikasi. Tingkat kepuasan masyarakat



---

terkait program ini belum terdokumentasikan secara khusus, namun partisipasi masyarakat dianggap penting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

### **Hambatan dan Solusi**

Dengan adanya kebijakan program Tanggap Karawang (TANGKAR) sangat membantu masyarakat Kabupaten Karawang untuk berkeluh kesah dan mengadu dengan mudah kepada pemerintah melalui aplikasi tersebut. Namun perlu kita sadari bahwa tidak semua masyarakat paham dengan adanya program Tanggap Karawang (TANGKAR) tersebut. Berikut beberapa hambatan umum yang dapat dihadapi selama implementasi dengan adanya program atau aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR), yaitu:

1. Ketidapkahaman masyarakat Kabupaten Karawang

Hambatan Yang pertama adalah tidak sepenuhnya Masyarakat di kabupaten karawang Paham dengan tujuan adanya aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) serta manfaat dari TANGKAR yang dikeluarkan oleh pemerintah di Kabupaten Karawang serta mengaplikasikannya. Maka dari itu ada strategi yang pertama agar masyarakat di Kabupaten Karawang paham dengan adanya aplikasi TANGKAR. Pemerintah Kabupaten dan Dinas Komunikasi dan Informatika seharusnya melakukan komunikasi yang efektif melalui berbagai saluran seperti pertemuan umum, seminar, kampanye sosial, dan materi informasi yang jelas dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat.

2. Ketidaksetujuan *Stakeholder*

Dengan adanya ketidaksetujuan *stakeholder* itu dapat menjadi hambatan keluarnya kebijakan aplikasi Tanggap Karawang atau TANGKAR. Dengan



adanya suatu kelompok atau individu yang menentang atau tidak setuju dengan adanya kebijakan program maka dari itu dapat menyebabkan resistensi. Maka dari itu dengan adanya strategi tersebut adalah Harus melibatkan *stakeholder* secara aktif sejak awal, mendengarkan kekhawatiran masyarakat yang berada di kabupaten karawang dan melakukan perubahan atau penyesuaian berdasarkan umpan balik konstruktif.

### 3. Kurangnya Partisipasi Masyarakat

Kurangnya partisipasi masyarakat dengan adanya program kebijakan Tanggap Karawang itu dapat mengakibatkan hambatan karena kurangnya Masyarakat yang rendah dapat mengurangi efektivitas inisiatif dan hanya beberapa masyarakat yang ikut berpartisipasi dengan adanya program tersebut. Maka dari itu adanya strategi untuk pemerintah kabupaten Karawang harus mendorong masyarakat secara aktif melalui konsultasi publik, forum, partisipatif dan pembentukan kelompok kerja masyarakat di Kabupaten Karawang.

### 4. Masalah Teknis atau Teknologi

Dengan kurangnya teknologi dan masalah teknis itu dapat menyebabkan hambatan untuk aplikasi Tanggap Karawang di Kabupaten Karawang seperti masalah implementasi, kurangnya pelatihan dan kurangnya akses teknologi dapat menjadi hambatan dengan adanya Tanggap Karawang (TANGKAR). Strategi untuk meminimalisir adanya masalah teknis atau teknologi yaitu pemerintah atau pihak terkait sangat harus memastikan pelatihan yang memadai, pemeliharaan teknologi yang baik Karena jika teknologi terpelihara dengan baik serta tidak adanya kerusakan sebelum mengeluarkan program tanggap masyarakat tersebut



---

maka akan berjalan dengan baik tanpa hambatan dan Memberikan dukungan teknis kepada pengguna.

Sangat Penting diketahui bahwa adanya strategi yang efektif dapat bervariasi tergantung pada konteks spesifik inisiatif TANGKAR di Kabupaten Karawang, mendapatkan masukan dan *feedback* baik maupun positif langsung dari masyarakat di kabupaten karawang serta terus melakukan evaluasi dan Penyesuaian dapat membantu Memastikan keberhasilan implementasi tersebut.

Dalam beberapa permasalahan dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Karawang melalui aplikasi TANGKAR, antara lain masih belum adanya sosialisasi minimal yang dilakukan oleh dinas komunikasi Kabupaten Karawang mengenai penanganan pengaduan, termasuk juga respon yang dilakukan oleh Dinas Teknologi Informasi Kabupaten Karawang dalam hal menanggapi pengaduan masih minim. Dengan Adanya kebijakan program yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Karawang yaitu aplikasi TANGKAR atau bisa disebut juga dengan Tanggap Karawang dapat meningkatkan kemampuan analisis admin dengan mengumpulkan data dan informasi yang relevan tentang Pengaduan, keluhan, dan sosialisasi. Hal ini melibatkan penggunaan metode penelitian program *e-government* yang efektif, seperti survei, wawancara, dan analisis statistik. Dengan pemahaman yang mendalam tentang *e-government*, aplikasi TANGKAR di Kabupaten Karawang dapat mengambil keputusan kebijakan masyarakat yang lebih baik.

Dalam membangun budaya organisasi yang mendorong inovasi dan kolaborasi pemerintah Kabupaten Karawang perlu evaluasi antar departemen. Ini melibatkan memotivasi masyarakat dan pemerintah Kabupaten Karawang untuk berpikir kreatif,



---

memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi yang efektif antara tim inovasi dan kreatif, riset dan pengembangan, serta *stakeholder*. Kolaborasi yang baik antar departemen dapat mengoptimalkan strategi implementasi pada aplikasi TANGKAR kabupaten Karawang.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

*E-government* adalah model penyampaian layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik dan memenuhi tuntutan pemrosesan data berkecepatan tinggi. *E-government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. Selain itu, e-government dirancang untuk mendorong tata pemerintahan yang baik.

Menurut Dwiyanto (2010:21) Pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) diluncurkan pada tanggal 22 Februari 2019 di Halaman Plaza Kantor Kabupaten Karawang oleh Pemkab Karawang atas dukungan Pemkot Tangerang. Dalam aplikasi TANGKAR ini sendiri ada beberapa fitur yaitu fitur untuk pengaduan, statistic pengaduan, dan juga memiliki fitur berita.

Adapun dampak positif dari implementasi TANGKAR terhadap pelayanan publik dan masyarakat Program atau aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) ini dapat mempermudah bagi pemerintah untuk menjangkau dan membentuk sistem koordinasi



---

antar instansi pemerintahan di Kabupaten Karawang serta dapat memperlancar komunikasi dengan masyarakat dengan lebih efektif dan efisien. Hal ini disebabkan di program sebelumnya ada program Tanggap Karawang ini, telah memiliki beberapa problematika yang harus dihadapi oleh masyarakat yang berhubungan dengan problematika yang sering terjadi di lingkungannya dan masyarakat merasa kesulitan untuk melaporkan hal tersebut kepada pemerintah secara langsung serta masih belum terbentuknya wadah pengaduan yang efektif dan efisien karena jarak komunikasi pemerintah dengan masyarakat yang bisa dikatakan masih terbatas dalam menyelesaikan setiap problematika yang terjadi di lapangan, dan adanya kekurangan dalam koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Pengembangan *e-government* dalam mewujudkan program kebijakan aplikasi TANGKAR atau di Kabupaten Karawang secara umum sudah baik, namun kedepannya masih perlu dioptimalkan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan Pemerintah Kabupaten Karawang terkait pengembangan *e-government* dalam mewujudkan program aplikasi pengaduan masyarakat Kabupaten Karawang yaitu TANGKAR :

1. Perlunya peningkatan pengadaan infrastruktur teknologi informasi serta komunikasi yang berkualitas terutama berkaitan dengan server dan jaringan sehingga pemanfaatan pengembangan *e-government* dalam mewujudkan Program Kebijakan Aplikasi Pengaduan Masyarakat TANGKAR di Kabupaten Karawang dapat berkurang hambatannya.
2. Melaksanakan sosialisasi secara terus menerus, karena hal ini cukup penting untuk menumbuhkan kesadaran birokrat dan masyarakat di Kabupaten Karawang agar terbiasa memanfaatkan pengembangan *e-government* secara



optimal sebagai upaya dalam mewujudkan serta mengaplikasikannya Aplikasi TANGKAR atau tanggapan Masyarakat sehingga kebermanfaatannya dapat dirasakan.

3. Meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) di Kabupaten Karawang yang mengelola pengembangan *e-government* melalui berbagai pelatihan teknologi informasi dan komunikasi secara berkala agar berjalan dengan baik bersama pemerintah kabupaten juga.
4. Mengadakan survei kepada masyarakat di Kabupaten Karawang dan pegawai pemerintahan Kabupaten Karawang terkait pengembangan *e-government* yang sudah terlaksana sehingga dapat diketahui sejauh mana pencapaian dalam pelaksanaannya dan dapat diatasi berbagai kendala yang ada. Hal ini juga menjadi pedoman dalam pengembangan *e-government* dalam mewujudkan *e-government* dalam aplikasi pengaduan masyarakat atau TANGKAR kedepannya di Kabupaten Karawang.
5. Diharapkan pemerintahan Diskominfo lebih meningkatkan sebuah pelayan publik terhadap sebuah aplikasi TANGKAR pengawasan terhadap pengelolaan, pelaporan dari masyarakat karawang, dalam mewujudkan pemerintahan daerah yang baik untuk memperoleh hasil yang maksimal.



---

## DAFTAR PUSTAKA

*Abdul Mughni. (2023).* Aplikasi E-Government Menuju Good Governance. Dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. <https://sulseprov.go.id/welcome/post/aplikasi-e-government-menuju-good-governance>

AD Basniwati, (2005). PENGAWASAN DPRD DAN KENDALA-KENDALA YANG DIHADAPI TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH. UNIVERSITAS MATARAM. *Jurnal Hukum JATISWARA*.

Diskominfo Kota Bogor, (2021), tahapan *E-Government*. <https://kominfo.kotabogor.go.id/index.php/post/single/27>

*Dpmptkp1. (2019, 31 Oktober).* GOOD GOVERNANCE. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kulon Progo. Alamat: Jl. KH Ahmad Dahlan Km.1, Wates, Kulon. <https://dpmpt.kulomprogokab.go.id/detil/507/good-governance>

Dkk, E. R. (2021, agustus 02 ). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM TANGGAP KARAWANG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KAB. KARAWANG. *Jurnal MODERAT, vol. 07*.



---

Master, K. (2020, Agustus 19). *Aplikasi Pengaduan TANGKAR (Tanggap Karawang)*.

Retrieved from <https://news.karawang.center>:  
<https://news.karawang.center/aplikasi-pengaduan-tangkar-tanggap-karawang.html>

Pemerintah Kabupaten Solok. (2022, 24 Juli). Konsep Pengembangan *E-government* Lembaga Pemerintah. <https://diskominfo.solokkab.go.id/konsep-pengembangan-egovernment-lembaga-pemerintah>

Putri Auliyaa, Rahmat Hidayat, Rudyk Nababan. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* melalui Ogan Lopian. *Jurnal Fakultas Ekonomi Bisnis*, 18 (4), 2021 502-512.

<https://id.linkedin.com/pulse/7-cara-mengatasi-hambatan-dalam-menerapkan-manajemen>

<http://scholar.unand.ac.id/74315/3/BAB%20AKHIR%20%28PENUTUP%29.pdf>