

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dan harus terus dipenuhi oleh pemerintah. Meskipun dalam kenyataannya pelayanan publik masih sering dinilai lambat, rumit, mahal, dan kurang memuaskan, hal ini justru menjadi dorongan bagi pemerintah untuk terus melakukan perbaikan (Lestari, 2021). Tantangan seperti ketidakpastian dalam pelayanan, standar yang tidak jelas, dan kompleksitas prosedur telah melemahkan posisi masyarakat dalam berinteraksi dengan penyelenggara layanan publik. Selain itu, tingginya tingkat Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) telah meningkatkan biaya layanan. Proses yang rumit dan lambat juga sering menjadi masalah dalam pelayanan publik. Pelayanan publik kepada masyarakat masih dinilai kurang efektif dan efisien (Dwiyanto, 2006). Untuk mengakses layanan, masyarakat harus mengunjungi kantor pemerintah yang bersangkutan, menyebabkan proses yang memakan waktu dan biaya. Ketergantungan pada pertemuan tatap muka ini juga menyebabkan masyarakat harus datang ke kantor lebih dari sekali jika syarat atau prosedur belum terpenuhi. Seharusnya, kemajuan zaman dan teknologi informasi dapat menjadi solusi untuk masalah dalam pelayanan publik ini.

Teknologi informasi yang baik dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi

lebih efektif dan efisien. Penerapan sistem online memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan dengan lebih cepat dan praktis, karena formulir dapat diisi secara daring kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang langsung ke tempat layanan (Rizkia, 2022). Diharapkan, dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang, akan terjadi perubahan signifikan dalam sektor pemerintahan, khususnya dalam layanan publik. Hal ini memungkinkan berbagai kegiatan tidak perlu dilakukan secara tatap muka, sehingga kegiatan tersebut dapat menjadi lebih efektif dan efisien, serta menghemat biaya.

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta potensi pemanfaatannya yang sangat luas membuka peluang bagi akses, pengelolaan, dan pemanfaatan informasi dengan cepat dan akurat. Selain itu, perkembangan teknologi dan informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas dalam pengolahan, pengelolaan, distribusi, dan penyebaran informasi publik yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Hal ini akan mendukung hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat umum. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah segera melaksanakan proses transformasi menuju pemerintahan elektronik (e-government).

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor publik menjadi langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan informasi yang akurat. Melalui konsep E-Government, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mendorong efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan untuk mempermudah akses layanan, tetapi juga

membangun kepercayaan masyarakat terhadap citra birokrasi yang lebih modern, terbuka, dan responsive (Rifdan, 2024).

Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya prinsip-prinsip *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai salah satu upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) merupakan sebuah konsep yang sering dipergunakan secara teratur dalam ilmu pemerintahan. Konsep itu lahir lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, *civil society*, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan (Moenek, 2019).

Pada tahun 2003, Indonesia memulai langkah awal untuk menerapkan kebijakan e-government. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* menyatakan bahwa pengembangan *e-government* bertujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Instruksi ini mengharuskan setiap Gubernur dan Bupati/ Walikota untuk mengambil langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing agar pengembangan e-government dapat terlaksana secara nasional. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pengelolaan dan penyebaran data serta informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara layanan *e-government* diwajibkan untuk membuka seluruh akses

informasi publik guna mendukung prinsip keterbukaan dan akuntabilitas pemerintahan (Muliawaty, 2020).

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah dilakukan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah. Untuk memastikan bahwa pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan tersebut benar-benar memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat, diperlukan upaya keberlanjutan dan kesinambungan. Sejak itu, perubahan demi perubahan mulai terjadi. Kebijakan e-government mulai diterapkan di berbagai instansi pemerintah dari tingkat Departemen hingga Kabupaten/Kota. Instansi pemerintah berlomba-lomba menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat yang memudahkan mereka dalam bekerja sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pembangunan yang telah direncanakan.

Penilaian e-government masih sangat beragam. Beberapa Pemerintah Daerah telah maju dalam penggunaan e-government, sementara banyak lainnya masih berada dalam tahap awal pengenalan dan pengembangan. Sebagai contoh, hasil penelitian yang dilakukan oleh Irma, (2023) mengungkapkan bahwa evaluasi E-Government di Kota Binjai didasarkan pada Peraturan Wali Kota Binjai Nomor 53 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan Binjai *Smart City*. Salah satu wujud penerapannya adalah peluncuran aplikasi mobile bernama E-Masyarakat. Namun, sebagian warga masih belum terbiasa dengan teknologi dan pelaporan secara

daring, sehingga menimbulkan kendala seperti kesulitan penggunaan serta kurangnya rasa percaya diri dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

Evaluasi E-government sangat bergantung pada peran sistem informasi. Salah satu media untuk menyampaikan informasi adalah melalui situs web dan aplikasi. Situs web dan aplikasi merupakan media yang paling tepat untuk masyarakat, karena mudah diakses dan gratis (Ummah, 2022). Pemerintah terus berupaya mengembangkan situs web dan aplikasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang sesuai dengan kondisi saat ini. Pengembangan situs web dan aplikasi untuk mendukung E-government tidak selalu dilakukan oleh pemerintah pusat. Pemerintah daerah juga memiliki peran penting dalam pengembangan ini.

Lebih Lanjut, perkembangan e-government di Indonesia tidak menunjukkan tren positif, yang disebabkan antara lain kurangnya kontribusi lembaga penelitian dan pengembangan dalam memberikan berbagai masukan dalam mengoptimalkan penerapan e-government. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara kuantitas jumlah penelitian terkait e-government masih kurang dalam upaya pengembangan e-government di Indonesia (Masyhur, 2017)

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang telah berhasil melaksanakan penerapan e-government dengan membuat sebuah aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Tanggap Karawang (TANGKAR). Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis Android, Web, *Short Message Service (SMS) Gateway* dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas, yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk melapor permasalahan yang sedang

dialami kepada Pemkab Karawang. Aplikasi (TANGKAR) di launching pada tanggal 22 Februari 2019 di Halaman Plaza Kantor Pemkab Karawang. Portal pengaduan online ini tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh langsung oleh masyarakat luas, dengan tujuan agar masyarakat dapat menyampaikan aduannya secara efektif dan efisien.

Gambar 1.1. Tampilan Aplikasi TANGKAR



www.tangkar.karawangkab.go.id

Pengembangan aplikasi TANGKAR tidak menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karawang, Diskominfo Kabupaten Karawang, (2025). Aplikasi ini didapatkan oleh Pemkab Karawang berkat dukungan dari Pemkot Tangerang. Sebelumnya, Pemkab Karawang telah melakukan kerjasama dengan Pemkot Tangerang melalui penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* tentang e-government. Melalui kerjasama ini, Pemkot Tangerang memberikan aplikasi aduan masyarakat berbasis online kepada Pemkab Karawang secara cuma-cuma. Di Tangerang, aplikasi aduan masyarakat ini dikenal dengan nama LAKSA, yang kemudian diubah namanya oleh Pemkab Karawang menjadi TANGKAR.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi ini. Inovasi di bidang teknologi

informasi ini mempermudah proses pengaduan masyarakat kepada Pemkab Karawang. Masyarakat hanya perlu mengaksesnya melalui telepon genggam dengan mengunduhnya di Google Play Store, atau melalui situs web di alamat <http://tangkar.karawangkab.go.id/>. Kehadiran aplikasi ini menunjukkan komitmen Pemkab Karawang dalam penerapan e-government untuk memudahkan pelayanan publik, khususnya bagi mereka yang ingin menyampaikan laporan pengaduan.

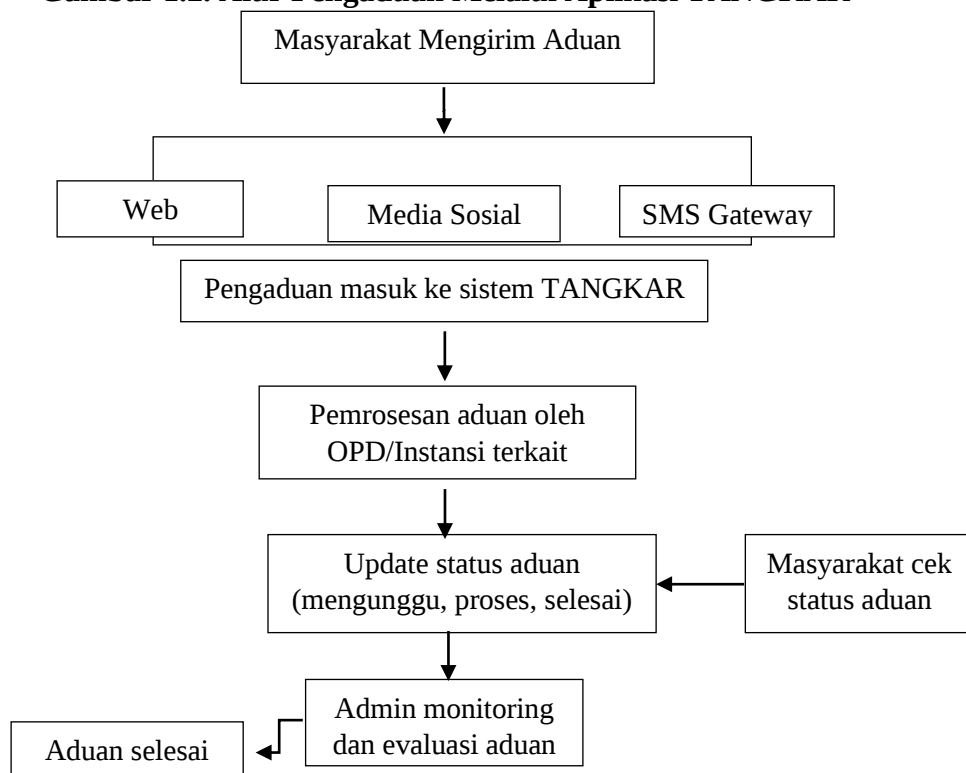
Aplikasi TANGKAR menampilkan desain yang menarik dengan nuansa modern dan kemudahan penggunaan yang membuatnya menjadi pilihan yang nyaman bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka kepada Pemerintah Kabupaten Karawang. Aplikasi ini didesain dengan prinsip kemudahan, integrasi, dan penyelesaian yang komprehensif. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan aspirasi dan pengaduan secara online kepada masyarakat Karawang melalui platform platform seperti android, web, SMS Gateway, dan media sosial, yang diimplementasikan dengan prinsip-prinsip kemudahan, integrasi, dan penyelesaian yang komprehensif. Setiap laporan yang diterima melalui aplikasi android secara otomatis disimpan dalam sistem. Sedangkan laporan yang diterima melalui saluran lain akan dicatat dan diverifikasi oleh tim administrator Tangkar. Aplikasi Tangkar dilengkapi dengan berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan mereka kepada Pemerintah Kabupaten Karawang.

Fitur utama yang sudah menjadi keharusan adalah fitur pelaporan, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan mereka. Saat menggunakan fitur ini,

pengguna harus mengisi informasi pribadi seperti nomor identitas, nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP), nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, alamat, dan alamat email. Untuk melaporkan keluhan, masyarakat diminta untuk memilih kategori yang sesuai dengan isu yang mereka hadapi, seperti banjir, kekeringan, bantuan sosial, dan lain-lain. Kemudian, mereka diminta untuk mengunggah foto yang relevan dengan keluhan mereka dan terakhir, mereka harus menentukan lokasi secara digital menggunakan Google maps.

Berikut alur pengaduan masyarakat Kabupaten Karawang menggunakan layanan Tangkar:

Gambar 1.2. Alur Pengaduan Melalui Aplikasi TANGKAR



www.tangkar.karawangkab.go.id

Salah satu fitur berikut yang dapat dimanfaatkan adalah statistik keluhan, fitur ini berfungsi untuk memperoleh informasi mengenai jumlah keluhan yang diterima melalui platform TANGKAR.

Tabel 1.1 Laporan Rekapitulasi Pengaduan Aplikasi Tanggap Karawang

Indikator	2023	2024	2025
Menunggu	105	144	310
Proses	341	528	27
Selesai	5.087	6.421	23.446

<https://tangkar.karawangkab.go.id/>

Pemilihan rentang waktu penelitian tahun 2023–2025 didasarkan pada pertimbangan relevansi, ketersediaan data, serta dinamika pelayanan publik di Kabupaten Karawang yang mengalami perkembangan signifikan pada periode tersebut. Setiap tahun dalam rentang tersebut memiliki karakteristik dan isu utama yang berbeda, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas layanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang. Periode ini merepresentasikan kondisi terkini dari evaluasi pelayanan publik berbasis e-government di Kabupaten Karawang melalui Aplikasi Tanggap Karawang. Dengan menggunakan data paling mutakhir, hasil penelitian akan mampu memberikan gambaran yang relevan dan akurat mengenai kinerja layanan, sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat diaplikasikan secara langsung dalam konteks pelayanan publik saat ini.

Tahun 2023 dipilih sebagai titik awal penelitian karena menjadi fase adaptasi penuh pasca-pandemi *COVID-19*. Pada masa ini, pemerintah daerah,

termasuk Kabupaten Karawang, mulai memaksimalkan layanan digital untuk menggantikan atau melengkapi pelayanan tatap muka. Hal tersebut berdampak langsung pada pola pengaduan masyarakat serta respon instansi terkait. Situasi ini memberikan peluang untuk mengkaji efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan layanan publik yang lebih cepat, mudah diakses, dan transparan.

Tahun 2024, pada tahun ini, fokus pengaduan masyarakat mulai bergeser ke arah infrastruktur jalan dan sarana publik lainnya. Banyak laporan yang masuk mengenai jalan rusak, perbaikan drainase, hingga kebutuhan peningkatan fasilitas umum. Tahun ini juga ditandai dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi melalui aplikasi Tanggap Karawang, karena semakin banyak warga yang memahami fungsi aplikasi tersebut. Meskipun isu kesehatan tetap ada, intensitas laporan terkait infrastruktur lebih dominan.

Pada tahun 2025, merupakan periode terdekat dan paling aktual, di mana keluhan masyarakat semakin beragam. Tidak hanya terkait layanan kesehatan dan infrastruktur jalan, tetapi juga mencakup keluhan administratif dan pelayanan publik lainnya seperti keterlambatan respon, kurangnya transparansi, serta tuntutan perbaikan tata kelola layanan digital. Menggambarkan kondisi mutakhir yang dapat menjadi dasar evaluasi kebijakan serta perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Selain itu, data pada **Tabel 1.1 Laporan Rekapitulasi Pengaduan Aplikasi Tanggap Karawang** untuk periode 2023–2025 relatif lengkap dan konsisten, baik dari sisi indikator *menunggu*, *proses*, maupun *selesai*. Ketersediaan data yang memadai memudahkan peneliti melakukan analisis

kualitatif secara sistematis, sehingga hasil evaluasi memiliki validitas yang tinggi. Data dalam periode ini juga memberikan gambaran utuh terhadap perubahan kinerja dari waktu ke waktu, termasuk dampak kebijakan baru dan pembaruan teknologi pada sistem aplikasi.

Periode ini juga relevan secara strategis karena bertepatan dengan siklus perencanaan pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) Kabupaten Karawang. Dengan demikian, temuan penelitian dapat digunakan sebagai masukan bagi pemerintah daerah dalam penyusunan atau evaluasi program kerja, khususnya di bidang pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, analisis tren selama tiga tahun memberikan peluang untuk mengidentifikasi pola peningkatan, penurunan, atau stagnasi pada kualitas layanan.

Berdasarkan data yang diperoleh, terlihat adanya ketidaksesuaian antara laporan yang disusun oleh Diskominfo Kabupaten Karawang dengan informasi pada website Tanggap Karawang. Laporan pada **tabel 1.1** Diskominfo menyebutkan bahwa sebagian besar aduan masyarakat telah diselesaikan atau berada pada status selesai. Namun, pada website Tanggap Karawang masih ditemukan sejumlah pengaduan yang berstatus menunggu atau sedang diproses. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keadilan dalam penyelesaian pengaduan serta penyampaian informasi kepada publik belum sepenuhnya mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Melalui Program Tanggap Karawang, masyarakat memperoleh kemudahan dalam menyampaikan pengaduan secara langsung kepada pemerintah. Sistem yang terintegrasi dengan seluruh SKPD memungkinkan pemerintah memberikan

tanggapan secara lebih cepat dan tepat di Kabupaten Karawang, misalnya ke setiap dinas, BUMD, Polres, rumah sakit serta elemen-elemen pendukung pemerintah lainnya yang ada di Kabupaten Karawang. Setiap pengaduan yang diterima oleh master admin di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang segera diteruskan kepada admin instansi terkait. Admin tersebut kemudian memberikan respons awal dan meneruskan laporan kepada unit atau bagian yang berwenang menangani masalah tersebut, sehingga proses penyelesaian dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Aplikasi TANGKAR dilengkapi dengan fungsi berita yang menyajikan informasi terkini seputar aktivitas Pemerintah Kabupaten Karawang. Setiap hari, berita diperbarui untuk memastikan aksesibilitasnya bagi masyarakat setempat. Ini memungkinkan warga Kabupaten Karawang untuk memperoleh wawasan mengenai proyek-proyek yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Saat mengunduh aplikasi TANGKAR, pengguna diminta untuk melakukan pendaftaran dengan mengisi data Nomor Induk Keluarga (NIK) dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), alamat email, serta membuat username dan password. Sebelum penelitian ini dilakukan peneliti merujuk ke beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki tema tentang kebijakan E-Government, yang menjadi bahan referensi bagi peneliti saat ini.

Pertama, Nia Karniawati (2011) dengan judul *Evaluasi Kebijakan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)* (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat) dari dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik dari Universitas Komputer Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah kondisi data infrastruktur belum bisa dijalankan secara optimal karena keterbatasan fasilitas, untuk ketersediaan sumber daya aparatur dalam pengelolaan SIMPEG sudah cukup memadai apabila hanya untuk dijadikan sebagai user.

Kemudian penelitian dari Maulana Ariyanto, (2015) Analisis evaluasi e-government di kantor pelayanan pajak pratama serang (studi pada pelayanan, e-registration, e-SPT, dan e-filling). Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa evaluasi e-government sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, pengaruh evaluasi e-government yang sangat kuat harus ditunjang oleh sarana dan prasarana yang sudah baik serta memadai agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi sangat baik. Sehingga bisa tercipta suatu lingkungan dan budaya kerja organisasi yang menginginkan segala suatu hal dilakukan dengan cepat dan praktis.

Penelitian berikutnya oleh, Riva Nur Inayah (2010) Evaluasi e-government di dinas pertambangan dan energi Provinsi Banten. Menyoroti beberapa aspek penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan e-government pada level pemerintah daerah. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa peningkatan kapasitas pegawai melalui program pelatihan, pembaruan data serta informasi secara berkala pada situs web, dan pengelolaan anggaran yang tepat sasaran menjadi komponen utama yang menunjang pengembangan sistem e-government. Pelatihan yang diberikan kepada aparatur pemerintah daerah tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga menjadi strategi peningkatan kompetensi teknis dan profesionalisme pegawai, sehingga kualitas

sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan e-government dapat terus ditingkatkan. Dengan adanya penguatan SDM dan pemutakhiran data yang konsisten, pelayanan publik berbasis teknologi dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hasil analisis dari berbagai penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis e-government masih menghadapi sejumlah tantangan mendasar. Permasalahan seperti keterbatasan informasi, kurangnya interaksi dua arah, kendala teknis pada sistem, hingga rendahnya partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital perlu ditingkatkan. Kondisi ini juga tercermin pada evaluasi aplikasi Tanggap Karawang, di mana masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat efektivitas layanan dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi pemerintah daerah.

1. Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang belum terlaksana secara berkesinambungan. Contohnya, kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi Tangkar yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang, khususnya oleh Diskominfo, masih belum optimal karena minimnya frekuensi dan kesinambungan kegiatan. Hal ini menyebabkan informasi mengenai aplikasi tersebut belum sepenuhnya diterima masyarakat. Kondisi ini dapat terlihat dari data unduhan aplikasi di Google Play Store yang hanya mencapai sekitar 5.000 akun.

2. Terdapat kekurangan sumber daya manusia (SDM) dalam penerapan Tangkar, kualitas petugas administrasi/ operator yang belum optimal menyebabkan keterlambatan dalam penanganan pengaduan yang diterima dari masyarakat, meskipun aplikasi tersebut beroperasi secara kontinu selama 24 jam.
3. Hambatan masih terjadi dalam pelaksanaan tugas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, terutama dalam aspek kejelasan dan transparansi, terutama pada tahap berikutnya, dalam kerangka struktural administratif, khususnya dalam koordinasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), yang masih kurang dipahami oleh pengguna aplikasi Tangkar. Terdapat keterbatasan pengetahuan masyarakat tentang cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam struktur birokrasi, khususnya terkait aplikasi Tangkar.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa temuan masalah sejalan dengan bukti yang diperoleh dari pengguna Tanggap Karawang yang mengajukan pengaduan melalui website. Tidak terdapat interaksi langsung antara pengguna dan petugas administrasi, penanganan aduan belum sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta hasil penyelesaian pengaduan tidak disampaikan kepada pelapor.

Meskipun Tanggap Karawang menyediakan beberapa platform untuk menyampaikan laporan, fokus utama Diskominfo Kabupaten Karawang dan dinas

terkait hanya tertuju pada laporan yang masuk melalui aplikasi berbasis Android. Padahal, salah satu platform yang sering digunakan masyarakat adalah website Tanggap Karawang. Berdasarkan keterangan salah satu pengguna, banyak masyarakat Karawang yang belum mengetahui maupun memahami penggunaan aplikasi Tanggap Karawang sehingga lebih memilih melaporkan permasalahan melalui website. Namun, laporan yang disampaikan melalui website kerap tidak mendapatkan tanggapan sesuai dengan klaim layanan Tanggap Karawang (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap penyelesaian aduan dari pengguna layanan masih belum optimal. Pemerintah daerah beserta dinas-dinas terkait cenderung hanya menangani laporan yang masuk melalui aplikasi, sehingga pengalaman pengguna terhadap layanan pengaduan belum sepenuhnya terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, peneliti ingin melengkapi dengan data-data yang terkait dan melakukan penelitian dengan objek yang berbeda. Berdasarkan data yang telah diperoleh, peneliti menemukan bahwa mekanisme penanganan pengaduan masyarakat belum efektif dan efisien, seperti; masyarakat menyalurkan pengaduan tidak di saluran resmi pengaduan daerah, banyak di forum Medsos Non Pemerintah, monitoring proses penyelesaian pengaduan dilakukan manual, sehingga banyak pengaduan yang tidak terselesaikan, perekapan pengaduan masih dilakukan secara manual, serta masyarakat tidak bisa melihat proses penyelesaian pengaduan sudah sampai tahap mana/status

pengaduan apakah menunggu, sedang diproses atau sudah diselesaikan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, 2025).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana evaluasi pelayanan publik berbasis e-Government yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui aplikasi Tanggap Karawang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis evaluasi pelayanan publik berbasis E-Government yang diterapkan oleh pemerintah pada aplikasi Tanggap Karawang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Berikut beberapa kegunaan pada penelitian ini :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kebijakan e-government dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari peneliti di program studi Ilmu Pemerintahan.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan pembandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya di bidang yang sama di masa mendatang.

b. Bagi Pemerintah Kabupaten Karawang

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Karawang, dalam meningkatkan inovasi pengelolaan aplikasi Tangkar menjadi lebih baik lagi.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membuat masyarakat Karawang dapat bekerjasama lagi dengan pemerintah dalam memberikan masukan terkait pengelolaan sistem informasi terhadap aplikasi Tangkar, dan memberikan daya peduli pada aplikasi ini.

1.5. Kajian Pustaka

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini merupakan salah satu referensi dalam melakukan penelitian agar menambah teori yang dapat penulis gunakan untuk mendalami penelitian yang dilakukan kemudian. Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Akan tetapi penulis membahas beberapa penelitian sebagai referensi dalam menambah kajian literatur. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji yang berupa jurnal nasional dan internasional.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Zhean Esa Anugrah pada tahun 2022 dengan mengangkat judul Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bekasi Tahun 2020. Latar belakang penelitian ini adalah adanya kebijakan nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diwajibkan oleh setiap pemerintah daerah. Namun, di Kota Bekasi SPBE belum pernah dievaluasi secara resmi, sehingga tidak diketahui sejauhmana keberhasilannya. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada Pedoman Evaluasi SPBE dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 5 Tahun 2018. Instrumen penelitian disusun berdasarkan domain, aspek, dan indikator SPBE, kemudian digunakan untuk menilai tingkat kematangan penerapan sistem di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi SPBE di Kota Bekasi belum dapat dilakukan sepenuhnya karena masih terdapat hambatan regulasi. Hingga tahun 2020, Wali Kota Bekasi belum mengeluarkan regulasi khusus yang mendukung evaluasi SPBE, dan perangkat daerah juga belum melaksanakan evaluasi mandiri. Akibatnya, tingkat kematangan SPBE di Kota Bekasi tidak dapat diketahui secara pasti dan belum berjalan optimal.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Syifa Shobrina pada tahun 2023 dengan judul Efektivitas E-Government dalam Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi. Penelitian ini berangkat dari kebutuhan akan sistem pengaduan masyarakat yang efektif selama masa pandemi Covid-19. Aplikasi LAPOR! merupakan inovasi e-government yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi maupun keluhan terkait pelayanan publik secara langsung kepada pemerintah. Namun, efektivitasnya masih dipertanyakan, terutama dalam hal kualitas informasi dan tindak lanjut laporan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kota Bekasi yang pernah menggunakan aplikasi LAPOR!. Teori efektivitas e-government yang digunakan merujuk pada (Guo & Lu, 2005), yang menilai efektivitas berdasarkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program LAPOR! secara keseluruhan mencapai 85,6%. Dimensi kualitas sistem memperoleh nilai tertinggi yaitu 88,1%, sementara dimensi kualitas informasi menjadi yang terendah dengan 80%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah cukup efektif, aspek transparansi informasi dan kecepatan tindak lanjut aduan masih perlu ditingkatkan agar dapat benar-benar memberikan pelayanan yang responsif.

Penelitian Ketiga yang dilakukan oleh Azna Yusra Sylviana, Ria Ariany, dan Hendri Koeswara Pada Tahun 2024 dengan judul Evaluasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SiPaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi . Latar belakang penelitian ini berangkat dari fenomena evaluasi layanan administrasi

kependudukan secara digital yang dihadirkan Pemerintah Kota Jambi melalui aplikasi Sipaduko. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa harus melakukan antrean panjang di kantor pelayanan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan informasi, kurangnya komunikasi interaktif, hingga minimnya ruang partisipasi publik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap keberhasilan aplikasi ini menjadi penting untuk menilai sejauh mana Sipaduko memenuhi indikator kematangan e-government. Metodologi yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan evaluatif. Peneliti menggunakan lima pilar kematangan e-government menurut Fietkiewicz, K. J., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017), yaitu: (1) diseminasi informasi (katalog), (2) komunikasi, (3) transaksi, (4) interoperabilitas (integrasi), dan (5) partisipasi. Data diperoleh melalui dokumentasi, analisis fitur aplikasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sipaduko belum sepenuhnya memenuhi seluruh pilar e-government maturity. Pilar diseminasi informasi dinilai masih lemah karena tampilan aplikasi tidak inklusif untuk semua kelompok umur dan kurang menampilkan informasi pelayanan terkini. Pilar komunikasi juga belum optimal, sebab tidak ada kanal khusus media sosial yang dikelola aplikasi, melainkan hanya mengandalkan akun resmi Disdukcapil. Selain itu, pilar partisipasi publik sama sekali belum hadir karena masyarakat tidak memiliki ruang untuk memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi. Kesimpulannya, meskipun Sipaduko berhasil menyediakan kanal layanan daring,

namun belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat modern yang menuntut keterbukaan informasi, komunikasi dua arah, dan partisipasi aktif.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Puja Putri Abdullah, Rina Rahmawati, Dana Indra Sensuse, Sofian Lusa, Assaf Arief, dan Prasetyo Adi pada tahun 2023 Evaluasi Kualitas Layanan E-Government pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. Latar belakang penelitian ini muncul dari permasalahan teknis dan keluhan masyarakat terkait aplikasi SCASN yang digunakan dalam pendaftaran seleksi Aparatur Sipil Negara (ASN). Setiap tahun, jutaan pelamar menggunakan aplikasi ini, namun sering muncul masalah seperti server down, proses verifikasi lambat, dan desain antarmuka yang sulit dipahami. Kondisi ini menimbulkan keraguan publik terhadap kualitas layanan e-government yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN). Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model E-GovQual yang mengukur kualitas layanan e-government melalui dimensi *reliability* (keandalan), *efficiency* (efisiensi), *trust* (kepercayaan), dan *citizen support* (dukungan masyarakat). Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), dengan melibatkan 205 responden yang telah menggunakan aplikasi SSCASN. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa keempat variabel tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan e-government. Kontribusi terbesar adalah dari variabel efisiensi (42,3 %) dan keandalan (32,2 %), sementara kepercayaan (25 %) dan dukungan warga (7 %) memberi kontribusi lebih kecil.

Temuan ini menegaskan bahwa faktor efisiensi (kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan layanan) serta keandalan (konsistensi dan kebenaran informasi) merupakan aspek yang paling menentukan keberhasilan SSCASN. Penelitian ini menyarankan agar BKN meningkatkan kualitas server, memperbaiki antarmuka aplikasi, serta memperkuat layanan helpdesk untuk membangun trust dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Diva Hartiningsih Dewi, Neneng Yani Yuningsih, dan Selvi Centia pada tahun 2022 Evaluasi E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online Melalui Website Hayu Bandung dan Aplikasi GAMPIL Tahun 2022 (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2022). Latar belakang penelitian ini adalah evaluasi layanan perizinan online di Kota Bandung melalui website Hayu Bandung dan aplikasi GAMPIL (Gerai Administrasi Perizinan Online). Pemerintah Kota Bandung menghadirkan layanan ini untuk mempermudah masyarakat mengurus berbagai perizinan tanpa perlu mendatangi kantor DPMPTSP. Namun, efektivitas dan kualitas layanan tersebut masih dipertanyakan karena terdapat keluhan masyarakat terkait transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas sistem. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa studi literatur, observasi langsung, wawancara dengan pengguna dan pegawai DPMPTSP, serta dokumentasi kebijakan pemerintah. Analisis dilakukan dengan menggunakan kerangka model kematangan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) sesuai dengan Permenpan RB No. 5 Tahun 2018 yang menekankan dimensi

informasi, interaksi, transaksi, kolaborasi, dan optimalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Hay.u dan GAMPIL telah berjalan pada tahap cukup matang, terutama dalam hal penyediaan informasi dan transaksi dasar perizinan. Namun, pada dimensi kolaborasi dan optimalisasi, sistem masih menunjukkan kekurangan karena tidak semua proses dapat diakses secara real time, integrasi antar-sistem belum maksimal, dan partisipasi masyarakat dalam penyempurnaan aplikasi masih rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan perizinan online di Bandung sudah memberikan kemudahan dasar, tetapi masih memerlukan penguatan di aspek teknis, transparansi data, serta kolaborasi lintas instansi agar benar-benar mencapai tingkat optimal.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang sudah dikemukakan di atas, bahwa sumber daya yang dibutuhkan harus berkualitas yang sudah dilatih melalui pelatihan bertahap, serta pengelolaan teknologi informasi khususnya bidang aplikasi, semua itu sangat beriringan dengan konsep E-government. Maka, pengelolaan suatu aplikasi dapat dilakukan sebaik mungkin. Dengan melakukan kebijakan terkait penggunaan aplikasi berbasis E-government, menjadi hal utama guna tercapainya pemberian informasi yang masif dan efektif. Dalam pemaparan hasil penelitian diatas diketahui terdapat perbedaan dan persamaan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan, dalam hal persamaan dalam penelitian ini terdapat pada hal evaluasi E-government dimana bisa diketahui kebijakan E-government masih baru dilakukan di daerah tersebut, sedangkan dalam hal perbedaan terdapat pada obyek penelitian, pada penelitian sebelumnya berfokus pada penerapan E-government di Kantor Dinas terkait, sedangkan pada penelitian

yang peneliti lakukan berfokus pada aplikasi yang digunakan sebagai pelayanan publik terhadap masyarakat.

1.6. Kerangka Pemikiran

Pada pelaksanaannya E-government yang dilakukan di Kabupaten Karawang melalui aplikasi Tangkar masih mengalami beberapa masalah, diantaranya, masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, selanjutnya mengenai respon aduan yang dianggap terlalu lambat, yang terakhir masih kurangnya pemeliharaan yang dilakukan terhadap sistem yang dijalankan pada aplikasi Tangkar. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan publik berbasis E-government yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang yang didalamnya masih terdapat permasalahan-permasalahan, maka peneliti menggunakan teori evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William Dunn (2004) dikenal melalui bukunya yang berjudul "*Public Policy Analysis: An Introduction.*" Dunn mendefinisikan evaluasi sebagai suatu proses sistematis dalam menganalisis, menilai, dan memberikan penilaian terhadap suatu kebijakan publik, baik yang sedang berjalan maupun yang telah dilaksanakan. Evaluasi menurut Dunn tidak hanya berhenti pada aspek penilaian hasil, tetapi juga mencakup proses dan dampak dari kebijakan tersebut secara menyeluruh. Menurut Dunn (2004), evaluasi adalah kegiatan penting dalam siklus kebijakan publik karena memungkinkan pemerintah atau organisasi untuk memahami apakah suatu kebijakan atau program benar-benar memberikan dampak yang diharapkan, apakah sumber daya yang digunakan proporsional

dengan hasil yang dicapai, dan apakah kebijakan tersebut telah merespon kebutuhan masyarakat secara adil dan relevan.

a. Electronic Government

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menjelaskan bahwa e government merupakan Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004: 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut ialah *Support*, *Capacity* dan *Value*.

b. Pelayanan Publik

Menurut (Kurniawan, 2020) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Efektivitas

Efektivitas adalah konsep yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan tercapai. Dalam berbagai konteks, baik itu dalam manajemen, kebijakan publik, atau aktivitas sehari-hari, efektivitas berkaitan dengan hasil akhir yang dihasilkan oleh suatu tindakan atau kebijakan. Evaluasi efektivitas tidak hanya berhenti pada penilaian apakah tujuan tercapai, namun, penelitian ini juga memberikan saran untuk pengembangan kebijakan di masa mendatang. Ini melibatkan identifikasi faktor-faktor yang menghambat pencapaian tujuan dan mengembangkan strategi untuk mengatasi hambatan tersebut. Pendekatan ini membantu dalam upaya peningkatan terus-menerus (*continuous improvement*) untuk mencapai hasil yang lebih baik. Efektivitas adalah konsep yang fundamental dalam penilaian keberhasilan berbagai tindakan, program, dan kebijakan. Efektivitas mengukur sejauh mana tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai, dengan fokus pada hasil akhir atau outcome. Pengukuran efektivitas melibatkan penggunaan data empiris, indikator kinerja yang jelas, dan perbandingan dengan standar atau benchmark. Faktor-faktor seperti perencanaan yang baik, pengawasan dan evaluasi, serta keterlibatan pemangku kepentingan sangat mempengaruhi pencapaian efektivitas. Melalui pendekatan yang sistematis dan komprehensif, efektivitas dapat ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih baik dan berkelanjutan.

Dalam kerangka teoritisnya, William Dunn (2004) mengajukan sejumlah kriteria evaluatif yang bisa digunakan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu program atau kebijakan. Kriteria-kriteria ini sangat penting untuk dioperasionalkan ke dalam indikator-indikator penelitian agar evaluasi bersifat empirik, terukur, dan relevan dengan konteks lapangan. Dalam penelitian ini, konsep evaluasi dimaknai sebagai proses penilaian terhadap kinerja aplikasi pelayanan publik berbasis e-government dengan mengacu pada enam kriteria evaluatif yang dikemukakan W.Dunn, yaitu **efektivitas** (*effectiveness*), **efisiensi** (*efficiency*), **kecukupan** (*adequacy*), **kesetaraan** (*equity*), **responsivitas** (*responsiveness*), dan **ketepatan** (*appropriateness*). Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi yang menjadi objek penelitian memenuhi tujuan pelayanan publik, menggunakan sumber daya secara optimal, mencukupi kebutuhan masyarakat, memberikan manfaat secara adil, merespons kebutuhan publik dengan cepat, dan relevan dengan permasalahan yang dihadapi.

1.7. Operasional Konsep

Operasional konsep dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Tingkat keberhasilan aplikasi dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan mudah diakses.

- Indikator : Kecepatan penyelesaian aduan/laporan masyarakat, persentase laporan yang ditangani dengan tuntas, kemudahan pengguna dalam mengakses layanan.

2. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya dalam pelaksanaan program, baik berupa waktu, anggaran, maupun tenaga kerja, serta perbandingannya dengan hasil yang diperoleh.

- Indikator : Waktu rata-rata penanganan laporan rata-rata aduan manual melalui surat memakan waktu 5-7 hari untuk diproses, sementara melalui aplikasi, notifikasi diterima dalam 1×24 jam., biaya operasional aplikasi dibandingkan manfaat yang diperoleh masyarakat, pemanfaatan teknologi untuk meminimalisir birokrasi manual.

3. Kecukupan

Kecukupan merujuk pada pertanyaan apakah solusi atau intervensi yang diberikan oleh program sudah cukup untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, apakah aplikasi tersebut mampu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna secara menyeluruh.

- Indikator : Rata-rata laporan yang benar-benar tuntas sesuai harapan pengguna membutuhkan waktu sekitar 10 hari. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil layanan, dampak aplikasi terhadap berkurangnya masalah publik (misalnya, aduan sampah, jalan rusak, banjir, dll.), relevansi fitur aplikasi dengan kebutuhan warga. Sebagian laporan yang kompleks masih melewati batas waktu ini sehingga menurunkan persepsi kecukupan layanan.

4. Keadilan

Keadilan dalam distribusi manfaat layanan aplikasi bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Keadilan merupakan aspek penting dalam evaluasi kebijakan publik karena menyangkut distribusi manfaat secara adil kepada seluruh lapisan masyarakat.

- Indikator : Rata-rata waktu tanggapan untuk seluruh wilayah: 1-3 hari kerja dari laporan masuk hingga ada konfirmasi diterima. Ini menunjukkan aplikasi sudah menjangkau seluruh kecamatan, meskipun desa terpencil masih membutuhkan waktu lebih lama karena kendala jaringan.

5. Responsivitas

Sejauh mana aplikasi mampu menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan sesuai harapan. Aplikasi pelayanan publik yang baik harus mampu berinteraksi secara aktif dengan pengguna, baik dalam menerima laporan maupun dalam memberikan umpan balik atau solusi.

- Indikator : Tingkat kecepatan respon awal (notifikasi atau tanggapan pertama) dari petugas sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*), perhatian pemerintah terhadap tren laporan yang meningkat, bidang kesehatan memerlukan waktu 1-2 hari, bidang infrastruktur memerlukan waktu 5-7 hari untuk survei lokasi, dan bidang administrasi memerlukan waktu 3-5 hari. Respons awal sudah cepat, tetapi survei kepuasan masyarakat masih mengeluh lambatnya penyelesaian akhir, terutama pada aduan infrastruktur.

6. Ketepatan

Kesesuaian aplikasi dengan konteks permasalahan pelayanan publik di Karawang.

- Indikator : Hal ini menunjukkan bahwa aduan yang masuk dapat langsung diteruskan ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang tepat tanpa hambatan administratif yang panjang. Aplikasi benar-benar digunakan untuk layanan publik utama (bukan hanya formalitas), aplikasi sesuai dengan regulasi dan kebijakan daerah, aplikasi tepat sasaran dalam menjawab permasalahan yang sering dikeluhkan warga.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Metode penelitian (*research methods*) yaitu cara yang digunakan oleh peneliti untuk merancang, dilaksanakan, membuat data, dan ditarik kesimpulan berkenaan untuk masalah penelitian tersebut (Sugiyono, 2018). Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, permasalahan yang dikaji oleh peneliti

merupakan masalah yang bersifat sosial. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan dan menganalisis data dari hasil penelitian tersebut.

Sedangkan menurut Ghony, dkk dalam Sidiq (2019:3-4) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Hal terpenting suatu barang atau jasa yang berupa kejadian, fenomena, dan gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi pengembangan konsep teori. Jangan sampai sesuatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori praktis, kebijakan, masalah masalah sosial, dan Tindakan.

1.8.2. Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian dilaksanakan, Keputusan terkait lokasi penelitan memiliki signifikasi penting dalam konteks penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan menentukan objek dan tujuan penelitian, sehingga mempermudah jalannya proses penelitian. Adapun, lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat, dengan fokus utama pada instansi pemerintahan yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan evaluasi Aplikasi Tanggap Karawang.

1.8.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang atau kelompok hingga lembaga yang mampu memberikan informasi yang diperlukan peneliti dalam penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif, sumber (informan) sangatlah penting. Untuk

memberikan informasi mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis E-government. dilakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait untuk memperkuat penelitian ini, serta untuk menghindari hal subjektif dari peneliti. Peneliti telah menetapkan subjek penelitian yakni: Staf Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang, yaitu Egy Aryanti; perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), seperti Nur Marsitoh selaku bagian dari tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang; serta pengguna layanan aplikasi Tanggap Karawang dari masyarakat, yaitu Rizky Firdaus dan Sultan Adinata.

1.8.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang secara langsung diperoleh dari lokasi penelitian yang didapat dari Dinas Komunikasi di Kabupaten Karawang. Data primer peneliti disini berupa rekapan wawancara dengan narasumber atau informan penelitian.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang didapat dari sumber-sumber data yang dibutuhkan. Data sekunder dalam penelitian ini dalam bentuk operasional dari Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik untuk mengumpulkan data yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini merupakan proses diperolehnya data dari sumber data, sumber data yang dimaknai berasal dari subjek penelitian. Untuk penelitian ini sumber data yang dikumpulkan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara memiliki banyak definisi tergantung konteksnya. Menurut Moleong dalam (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Sedangkan narasumber dalam penelitian ini adalah dari pihak pemerintah Kabupaten Karawang dan Dinas Komunikasi Kabupaten Karawang.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian, merupakan hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan. Sementara dalam penelitian ini akan dilakukan observasi mengenai kinerja dari aplikasi Tanggap Karawang.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang tidak secara langsung berinteraksi dengan subjek penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa dokumen resmi, seperti surat keputusan atau surat instruksi, maupun dokumen tidak resmi, seperti nota atau surat

pribadi, yang dapat memberikan informasi pendukung suatu peristiwa. Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen serta data yang relevan dengan permasalahan penelitian, kemudian dianalisis secara mendalam untuk mendukung proses penelitian.

1.8.6. Analisis dan Interpretasi Data

Miles dan Huberman dalam (Moleong, 2017) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. Data Reduction

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Display

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif bukanlah proses yang dilakukan pada akhir penelitian saja, tetapi berlangsung sejak awal pengumpulan data hingga penelitian berakhir. Sejak data pertama terkumpul, peneliti sudah mulai melakukan interpretasi awal untuk memahami pola, kecenderungan, dan makna yang muncul. Kesimpulan awal ini bersifat sementara (tentatif), sehingga masih dapat berubah, diperbaiki, atau diperdalam seiring masuknya data baru dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Proses penarikan kesimpulan dan verifikasi ini menjamin bahwa hasil penelitian bukan hanya interpretasi subjektif peneliti semata, melainkan benar-benar didukung oleh data yang kuat dan kredibel. Dengan demikian, kesimpulan akhir yang dihasilkan dapat menggambarkan kondisi nyata secara komprehensif, memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti, sekaligus berkontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya pada penerapan aplikasi Tanggap Karawang.

1.8.7. Kualitas Data

Validasi data dilakukan guna menjamin keabsahan informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian. Pada penelitian ini digunakan metode triangulasi sebagai sarana untuk menguji keandalan data.

Triangulasi tidak hanya berfungsi untuk memastikan kebenaran data, tetapi juga memperkaya informasi dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam melalui berbagai sumber informan. Jenis triangulasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran dan pengalaman berbeda terhadap aplikasi Tanggap Karawang. Dalam penelitian ini, sumber data meliputi: **Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang** (selaku pengelola dan pengembang aplikasi). **Pengguna layanan masyarakat umum** (yang pernah menggunakan aplikasi Tanggap Karawang).