

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Profil dan Sejarah Kabupaten Karawang

Kabupaten Karawang merupakan salah satu daerah yang terletak di Provinsi Jawa Barat dengan posisi strategis karena berbatasan langsung dengan wilayah metropolitan Jakarta. Luas wilayah Kabupaten Karawang mencapai sekitar 1.737,30 km² dengan jumlah penduduk lebih dari 2,4 juta jiwa yang tersebar di 30 kecamatan. Karawang dikenal sebagai lumbung padi nasional karena kontribusi produksi berasnya yang cukup besar.

Kabupaten Karawang juga berkembang pesat di bidang industri, mengingat banyak kawasan industri besar berdiri di wilayah ini, seperti kawasan industri KIIC dan Surya Cipta. Pertumbuhan industri yang tinggi menjadikan Karawang sebagai salah satu pusat investasi, namun sekaligus menimbulkan tantangan dalam hal penyediaan infrastruktur, layanan publik, dan tata kelola pemerintahan. Dari sisi demografis, kepadatan penduduk cukup tinggi, terutama di daerah perkotaan dan kawasan industri, sehingga kebutuhan layanan publik menjadi semakin kompleks.

Sejarah Kabupaten Karawang memiliki nilai penting dalam konteks nasional. Wilayah ini dikenal sebagai salah satu tempat perumusan Naskah Proklamasi Kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, yang menempatkan Karawang sebagai daerah dengan kontribusi besar dalam perjalanan sejarah bangsa. Nilai historis tersebut membentuk identitas daerah dan menjadi bagian

dari warisan budaya yang hingga kini masih dijaga serta dihormati oleh masyarakat setempat.

Identitas Kabupaten Karawang juga erat kaitannya dengan sektor pertanian, khususnya sebagai salah satu daerah penghasil padi utama di Indonesia. Julukan sebagai lumbung padi nasional disematkan karena besarnya kontribusi Karawang terhadap produksi beras, yang didukung oleh luasnya lahan pertanian dan sistem irigasi yang relatif baik. Sektor pertanian masih menjadi salah satu penopang ekonomi daerah, meskipun menghadapi tekanan akibat alih fungsi lahan yang terus meningkat.

Kondisi geografis, demografis, historis, dan ekonomi yang saling berkaitan menuntut pemerintah daerah Kabupaten Karawang untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang adaptif dan responsif. Peningkatan kualitas pelayanan publik, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan koordinasi antar perangkat daerah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Kompleksitas tersebut menjadikan Kabupaten Karawang sebagai wilayah yang relevan untuk dikaji dalam berbagai penelitian, khususnya yang berkaitan dengan pembangunan daerah dan pelayanan publik berbasis teknologi.

Perubahan sosial dan ekonomi yang terjadi di Kabupaten Karawang mendorong pemerintah daerah untuk terus melakukan pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, serta kecepatan layanan semakin meningkat seiring dengan tingginya aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk. Kondisi ini menjadikan inovasi kebijakan, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan

kapasitas aparatur pemerintahan sebagai faktor penting dalam mewujudkan pembangunan daerah yang berkelanjutan dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

2.2. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang

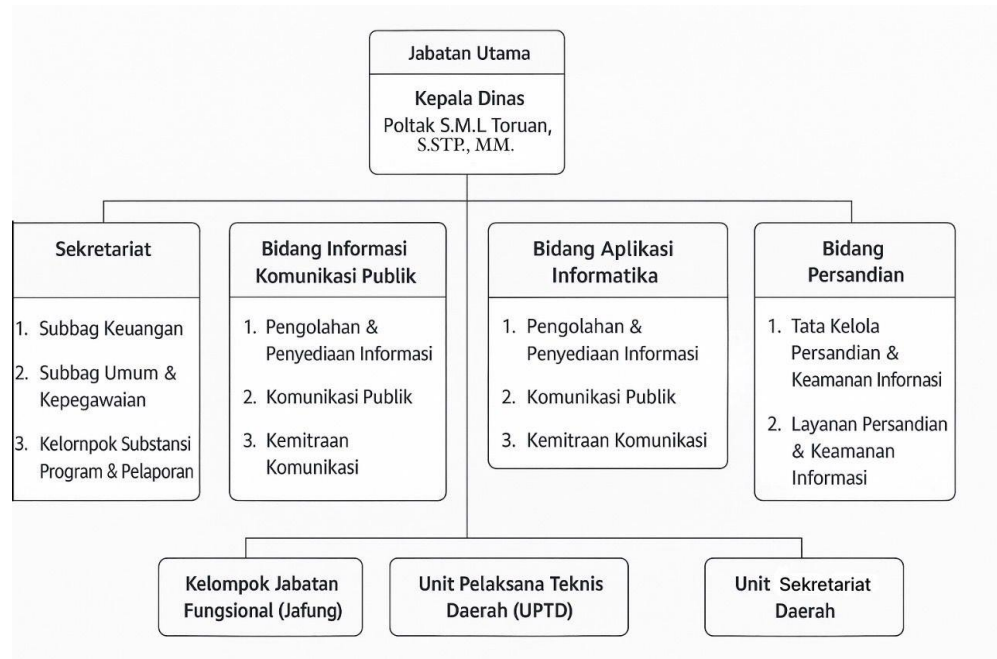
Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang memiliki peran yang semakin strategis dalam era digital. Sebagai perangkat daerah, Diskominfo bertugas menyelenggarakan urusan komunikasi, informatika, persandian, dan statistik. Fungsi ini mencakup penyediaan layanan informasi publik, pengelolaan aplikasi pemerintahan berbasis elektronik, serta membangun sinergi antara pemerintah dengan masyarakat melalui teknologi informasi.

Visi Diskominfo Karawang adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi informasi, transparan, dan responsif. Misinya antara lain: (1) memperkuat sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, (2) meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik, (3) mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital, serta (4) mendukung partisipasi masyarakat melalui kanal komunikasi interaktif.

Struktur organisasi Diskominfo terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat, serta bidang-bidang teknis, di antaranya bidang layanan e-government, bidang komunikasi publik, dan bidang pengelolaan data serta statistik. Dari segi kewenangan, Diskominfo menjadi motor penggerak inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, termasuk lahirnya aplikasi Tanggap Karawang sebagai kanal utama penyampaian keluhan masyarakat.

2.3. Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang tahun 2025

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang tahun 2025



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

2.4. Susunan Pejabat yang Menjabat di Dinas Komunikasi dan Informatika

- Poltak S.M.L Toruan, S.STP., MM. (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang)
- Andi Pratama Nugraha, S.STP., M.Si. (Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang)
- Rina Kurniasih, S.E., M.A.P. (Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik)
- Budi Santoso, M.Si. (Kepala Bidang Aplikasi Informatika)
- Siti Rahmawati, S.Stat. (Kepala Bidang Persandian)

- f. Nurul Aisyah, S.E., Ak. Fajar Maulana, S.Sos. Agus Setiawan, S.Kom.
(Kepala Subbagian Keuangan, Kepala Subbagian Umum dan
Kepegawaian, Kepala Subbagian Program dan Pelaporan)

2.5. Deskripsi Aplikasi Tanggap Karawang

Pemerintah Kabupaten Karawang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) meluncurkan Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) pada tanggal 22 Februari 2019 sebagai bagian dari evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Aplikasi ini dirancang sebagai media layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang terintegrasi secara digital. Peluncuran aplikasi ini menandai langkah strategis pemerintah daerah dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel. Dalam acara peluncurannya, turut hadir sejumlah pemangku kepentingan penting seperti Bupati Karawang, Kapolres Karawang, dan Kepala Kejaksaan Negeri Karawang, menunjukkan dukungan lintas sektor terhadap inisiatif digitalisasi layanan publik ini.

Aplikasi Tangkar merupakan layanan berbasis teknologi informasi yang dapat diakses melalui berbagai platform, seperti aplikasi android, website resmi, SMS *Gateway*, serta kanal media sosial. Inovasi ini bertujuan untuk memperluas jangkauan akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan, sehingga seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang tidak memiliki perangkat pintar (*smartphone*), tetap dapat menyampaikan keluhan maupun aspirasi. Sistem yang digunakan dalam Tangkar memungkinkan setiap pengaduan yang masuk untuk tercatat secara otomatis, diverifikasi oleh tim admin, dan dilanjutkan kepada instansi

terkait. Proses penanganan pengaduan pun dapat dipantau secara real time oleh pelapor, baik melalui aplikasi maupun situs resmi, guna meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik.



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

Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi Tangkar

Secara struktural, pelaksanaan aplikasi Tangkar didukung oleh pelatihan intensif yang diberikan kepada para admin dari berbagai unsur pemerintahan, seperti perangkat daerah, kecamatan, instansi vertikal, serta BUMN/BUMD. Hal ini menunjukkan adanya upaya sistematis dalam membangun kapasitas sumber daya manusia agar mampu mengelola pengaduan masyarakat secara profesional dan responsif. Selain itu, Bupati Karawang juga mengarahkan para kepala desa dan camat untuk proaktif merespons isu-isu yang berkembang di media sosial,

sebagai bentuk perpanjangan tangan dari layanan Tangkar dan memperkuat pendekatan pelayanan publik yang lebih partisipatif.

Dari perspektif pelayanan publik berbasis e-government, Aplikasi Tangkar merepresentasikan komitmen Pemerintah Kabupaten Karawang dalam mendorong keterbukaan informasi, akuntabilitas pemerintahan, dan efisiensi dalam penyelesaian masalah publik. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi praktik pengaduan yang tersebar secara tidak terstruktur di forum-forum non-resmi dan media sosial yang tidak berada di bawah pengawasan pemerintah. Tangkar tidak hanya menjadi alat penghubung antara masyarakat dan pemerintah, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen penguatan tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

2.6. Keterkaitan dengan Penelitian

Dalam konteks penelitian ini, aplikasi *Tanggap Karawang* dijadikan sebagai objek utama untuk dievaluasi kinerjanya dalam kurun waktu 2023–2025. Evaluasi dilakukan dengan memfokuskan pada beberapa sektor pelayanan publik yang dominan, yaitu:

1. Layanan Kesehatan

- a. Mencakup ketersediaan fasilitas kesehatan, pelayanan tenaga medis, dan kecepatan respons terhadap kasus darurat.

2. Infrastrukur Jalan

- a. Berhubungan dengan penanganan jalan rusak, perbaikan drainase, dan peningkatan aksesibilitas transportasi masyarakat.

3. Keluhan Lainnya dari Masyarakat

- a. Meliputi administrasi kependudukan, kebersihan lingkungan, pelayanan pendidikan, serta sektor publik lainnya yang relevan.

Dengan menelaah data aduan dalam periode tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas aplikasi *Tanggap Karawang* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi dasar rekomendasi untuk pengembangan di masa mendatang.

2.7. Mekanisme Layanan Aplikasi Tanggap Karawang

Agar pengelolaan laporan berjalan sistematis, Pemerintah Kabupaten Karawang menyusun SOP (*Standard Operating Procedure*) sebagai pedoman kerja. SOP ini memastikan bahwa setiap laporan diproses secara konsisten, mulai dari diterima hingga diselesaikan. Alur SOP aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Pengajuan Laporan oleh Masyarakat

- a. Warga mengisi formulir digital yang tersedia dalam aplikasi, mencantumkan identitas, lokasi kejadian, serta jenis keluhan.
- b. Aplikasi memungkinkan pelapor untuk melampirkan bukti foto atau video sebagai penguat aduan.

2. Verifikasi Laporan

- a. Admin aplikasi memverifikasi kelengkapan data dan kebenaran laporan.

- b. Laporan yang tidak memenuhi standar akan dikembalikan untuk diperbaiki.
- 3. Disposisi ke OPD Terkait
 - a. Setelah diverifikasi, laporan diteruskan ke OPD sesuai bidang permasalahan. Misalnya, aduan jalan rusak ke Dinas PUPR, pelayanan kesehatan ke Dinas Kesehatan, atau administrasi kependudukan ke Disdukcapil.
- 4. Proses Tindak Lanjut
 - a. OPD melakukan investigasi lapangan, mengambil tindakan sesuai kewenangan, atau melakukan koordinasi dengan instansi lain jika diperlukan.
 - b. Proses ini dicatat dalam aplikasi agar dapat dipantau oleh pelapor.
- 5. Penyelesaian dan Umpan Balik
 - a. Setelah keluhan ditindaklanjuti, status laporan berubah menjadi “selesai”.
 - b. Pelapor menerima notifikasi sekaligus laporan tindak lanjut yang telah dilakukan pemerintah.

SOP ini memberikan kepastian hukum dan administratif dalam penanganan laporan, sekaligus menjadi tolok ukur bagi pemerintah daerah dalam menjaga konsistensi kinerja.