

BAB III

ANALISIS EVALUASI DAN KENDALA PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGGAP KARAWANG

Bab ini menyajikan hasil temuan penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan dan pengolahan data terkait penggunaan Aplikasi Tanggap Karawang pada periode tahun 2023 hingga 2025. Seluruh data yang dihimpun ditampilkan dalam bentuk uraian naratif, tabel, serta grafik untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tren dan pola laporan masyarakat.

Pembahasan pada bab ini diawali dengan penerapan sejumlah kriteria evaluasi, meliputi aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Setiap kriteria dianalisis berdasarkan data lapangan untuk menilai sejauh mana aplikasi dapat menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Karawang

Selain itu, analisis dalam bab ini juga berfokus pada deskripsi umum mengenai jumlah serta kategori laporan yang masuk melalui aplikasi, baik yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, perbaikan infrastruktur, maupun urusan administrasi pemerintahan. Penyajian data dilengkapi dengan interpretasi awal agar pembaca dapat melihat arah perkembangan partisipasi publik dari tahun ke tahun.

3.1. Evaluasi Tanggap Karawang Berdasarkan Teori Evaluasi W. Dunn

3.1.1. Efektivitas

Efektivitas aplikasi Tanggap Karawang dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi ini mampu mewujudkan tujuan awalnya, yaitu memberikan saluran aduan yang responsif dan mempermudah koordinasi antar-dinas dalam menangani laporan masyarakat. Informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian laporan meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menandakan bahwa aplikasi berhasil menjadi jembatan komunikasi yang memperkuat keterlibatan publik. Peningkatan jumlah laporan yang selesai diproses juga menunjukkan bahwa fungsi utama aplikasi berjalan sesuai harapan.

“Sejak pembaruan sistem diterapkan, koordinasi antar-OPD menjadi lebih sederhana dan cepat. Kami kini dapat melacak status laporan secara real time tanpa perlu melakukan koordinasi manual yang memakan waktu. Laporan yang masuk langsung dialokasikan kepada dinas terkait dan status penyelesaiannya terus diperbarui. Masyarakat pun dapat melihat perkembangan laporannya secara transparan sehingga mereka merasa dilibatkan dalam proses penyelesaian masalah. Hal ini membuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik semakin meningkat dari tahun ke tahun (Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Dari hasil wawancara, terlihat jelas bahwa aplikasi Tanggap Karawang telah berfungsi secara efektif sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Pejabat Dinas Kominfo menegaskan bahwa sejak pembaruan sistem, proses koordinasi antar-OPD menjadi lebih sederhana dan cepat. Informasi ini mengindikasikan bahwa aplikasi tidak hanya berperan sebagai media pelaporan, tetapi juga memperkuat sinergi antarinstansi.

3.1.2. Efisiensi

Efisiensi merupakan aspek penting karena menyangkut penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Berdasarkan temuan penelitian, aplikasi membantu menghemat waktu, mengurangi duplikasi kerja, dan mempercepat proses verifikasi laporan. Proses yang dulunya memakan waktu beberapa hari kini dapat dipangkas menjadi hanya hitungan jam, terutama untuk laporan dengan kategori mendesak. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan pemerintah daerah, tetapi juga masyarakat yang mendapatkan respons lebih cepat.

“Sebelum ada sistem ini, kami harus mencatat laporan secara manual dan memeriksa satu per satu kelengkapannya. Proses verifikasi ini sering membuat laporan menumpuk di meja kerja selama beberapa hari. Dengan aplikasi, semua laporan langsung masuk ke sistem dan kami bisa memfilter berdasarkan kategori masalahnya secara otomatis. Hanya dengan satu kali klik, laporan sudah bisa diteruskan ke dinas yang berwenang menangani. Hasilnya, waktu penyelesaian jauh lebih cepat dan tenaga kerja yang dibutuhkan lebih sedikit sehingga kami bisa fokus pada pemantauan kualitas penyelesaian laporan (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Dengan hadirnya aplikasi, proses menjadi lebih cepat karena sistem dapat mengelompokkan laporan secara otomatis sesuai kategori. Hal ini memungkinkan admin hanya fokus pada verifikasi akhir sebelum diteruskan. Selain mempercepat alur kerja, jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan juga lebih sedikit sehingga biaya operasional dapat ditekan. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa pegawai kini memiliki lebih banyak waktu untuk memastikan kualitas penyelesaian laporan, bukan sekadar memindahkan data.

3.1.3. Kecukupan

Kecukupan berkaitan dengan sejauh mana solusi yang diberikan benar-benar memecahkan masalah dan memberikan kepuasan kepada pelapor. Data menunjukkan bahwa sebagian besar laporan mendapatkan tindak lanjut yang memadai, walaupun beberapa memerlukan waktu lebih panjang akibat keterbatasan anggaran atau skala permasalahan. Namun, masyarakat tetap merasa puas karena adanya transparansi proses penyelesaian.

“Saya melaporkan jalan berlubang di dekat rumah saya dan mendapat balasan dalam waktu singkat. Tidak lama kemudian saya mendapatkan pesan bahwa laporan saya sudah diteruskan ke dinas terkait. Beberapa hari kemudian, petugas datang mengecek lokasi dan memberi penjelasan tentang jadwal perbaikan. Meski saya harus menunggu beberapa minggu karena menyesuaikan anggaran, saya merasa senang karena selalu mendapatkan update. Hal ini membuat saya percaya bahwa pemerintah benar-benar memproses laporan saya secara serius (Wawancara Rizki Firdaus, warga Karawang).”

Kecukupan menjadi indikator penting karena berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap solusi yang diberikan. Wawancara dengan salah satu warga yang melaporkan jalan rusak menunjukkan adanya apresiasi terhadap transparansi proses. Meskipun perbaikan jalan membutuhkan waktu karena menunggu anggaran, warga merasa puas karena selalu mendapatkan informasi terbaru mengenai perkembangan laporannya.

3.1.4. Keadilan/Pemerataan

Keadilan mengukur sejauh mana aplikasi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Temuan lapangan menunjukkan bahwa laporan tidak hanya datang dari pusat kota, tetapi juga dari desa-desa di wilayah Karawang.

Program sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah terbukti mampu meningkatkan partisipasi dari wilayah yang sebelumnya jarang melaporkan masalah.

“Kami mengunjungi desa-desa yang partisipasinya rendah dan memberikan pelatihan penggunaan aplikasi. Warga sangat antusias karena akhirnya mereka tahu cara melaporkan masalah secara langsung. Setelah pelatihan, laporan dari desa tersebut mulai berdatangan, terutama terkait jalan dan penerangan. Beberapa warga yang tidak memiliki ponsel pintar dibantu oleh perangkat desa agar tetap bisa melapor. Kami melihat ini sebagai langkah penting untuk memastikan semua wilayah memiliki kesempatan yang sama dalam menyampaikan aspirasinya (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Hal ini berarti aplikasi tidak hanya digunakan oleh masyarakat di pusat kota, tetapi juga menjangkau wilayah pedesaan. Meski ada tantangan berupa keterbatasan jaringan internet, pemerintah menemukan solusi dengan meminta perangkat desa membantu warga mengirim laporan secara kolektif. Dengan demikian, aplikasi berfungsi sebagai alat pemerataan informasi sekaligus memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk didengar.

3.1.5. Responsivitas

Responsivitas berkaitan dengan kecepatan pemerintah merespons laporan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tanggapan semakin singkat dari tahun ke tahun. Masyarakat merasa lebih diperhatikan karena laporan mereka langsung mendapatkan nomor tiket dan notifikasi.

“Setiap laporan yang masuk langsung kami berikan nomor tiket untuk memudahkan pelacakan. Kami memastikan ada tanggapan awal paling lambat satu hari agar pelapor mengetahui bahwa laporannya sudah diproses. Sistem juga mengirimkan notifikasi otomatis agar pelapor merasa dihargai. Untuk laporan yang sifatnya mendesak, kami memiliki mekanisme prioritas sehingga laporan tersebut langsung diteruskan ke dinas terkait. Dengan cara ini, masyarakat merasa pemerintah cepat merespons dan sigap mengambil Tindakan (Wawancara Nur Marsitoh, Tim Pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Hasil wawancara dengan tim pengembang aplikasi tanggap karawang memperlihatkan bahwa responsivitas menjadi prioritas utama. Setiap laporan yang masuk langsung diberi nomor tiket agar masyarakat dapat melacak progresnya. Tanggapan awal diberikan maksimal dalam satu hari, sehingga masyarakat tahu bahwa laporan mereka tidak diabaikan.

Pendekatan ini memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat. Bahkan, untuk laporan yang sifatnya mendesak, seperti masalah kesehatan atau bencana, mekanisme prioritas memungkinkan laporan diteruskan segera tanpa menunggu giliran. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah benar-benar berupaya hadir cepat dalam menyelesaikan masalah yang memengaruhi kehidupan masyarakat.

3.1.6. Ketepatan

Ketepatan berfokus pada relevansi solusi yang diberikan dengan permasalahan yang dilaporkan. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar solusi sesuai dengan jenis aduan yang masuk, baik itu terkait kesehatan, infrastruktur, maupun layanan administrasi.

“Setiap laporan yang menyangkut pelayanan kesehatan langsung kami tindak lanjuti. Kami menghubungi fasilitas kesehatan yang bersangkutan dan meminta klarifikasi detail. Setelah itu, kami memberikan jawaban kepada pelapor tentang tindakan yang akan diambil. Dalam beberapa kasus, kami mengirim tim ke lapangan untuk memastikan perbaikan sesuai dengan aduan. Cara ini membuat masyarakat merasa bahwa laporan mereka tidak hanya diterima, tetapi benar-benar mendapatkan solusi yang tepat sasaran (Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Ketepatan solusi merupakan kunci keberhasilan sistem ini. Wawancara dengan staff Diskominfo Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa setiap laporan tidak hanya dicatat, tetapi ditindaklanjuti hingga ke akar permasalahan. Langkah yang dilakukan termasuk meminta klarifikasi dari pihak terkait, memberikan jawaban resmi kepada pelapor, hingga mengirim tim ke lapangan jika diperlukan.

Cara ini memperlihatkan bahwa pemerintah tidak hanya sekadar merespons, tetapi juga memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dengan masalah yang dilaporkan. Ketepatan ini sangat penting karena berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Informasi ini mengonfirmasi bahwa aplikasi tidak hanya berfungsi cepat, tetapi juga mampu memberikan solusi yang tepat sasaran.

3.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Kategori Laporan yang Masuk

3.2.1. Bidang Kesehatan

Laporan masyarakat pada tahun 2023 banyak berkaitan dengan isu kesehatan. Keluhan yang sering muncul antara lain keterlambatan pelayanan di puskesmas, keterbatasan obat-obatan, antrean panjang pasien, serta kurangnya tenaga medis di beberapa fasilitas kesehatan.

Gambar 1 Antrean pasien di Puskesmas Nagasari Kabupaten Karawang

Barat yang menunjukkan tingginya beban layanan kesehatan



(Dokumentasi Peneliti)

Antrean panjang yang terlihat pada gambar ini mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada tahun 2023. Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas fasilitas kesehatan, terutama puskesmas, belum sepenuhnya mampu mengimbangi jumlah pasien yang datang. Situasi ini memperkuat hasil wawancara dengan warga yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan. Dari perspektif teori pelayanan publik, fenomena ini menandakan bahwa ketersediaan layanan belum sejalan dengan prinsip

responsivitas dalam e-government, sehingga masyarakat semakin terdorong untuk menggunakan aplikasi digital seperti Tangkar untuk mempercepat tindak lanjut aduan mereka.

“Kami menerima banyak laporan terkait pelayanan puskesmas, mulai dari waktu tunggu yang lama hingga ketersediaan obat yang sering habis. Dengan aplikasi ini, kami bisa langsung memantau laporan-laporan tersebut tanpa menunggu aduan secara manual. Kami juga membuat daftar prioritas berdasarkan urgensi laporan, sehingga yang berhubungan dengan keselamatan pasien diproses lebih dulu. Tim kami kemudian menghubungi puskesmas atau fasilitas kesehatan terkait untuk meminta klarifikasi. Setelah itu, kami memberikan update kepada pelapor agar mereka mengetahui tindakan yang sudah dilakukan (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Aplikasi Tanggap Karawang mempermudah mereka untuk menyampaikan keluhan secara langsung tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Namun, hasil observasi memperlihatkan bahwa proses tindak lanjut laporan kesehatan masih belum optimal. Sebagian laporan hanya direspons dengan status “diproses” tanpa kejelasan waktu penyelesaian. Hal ini menimbulkan persepsi sebagian masyarakat bahwa meskipun sarana pengaduan tersedia, respons pemerintah belum sepenuhnya sesuai harapan.

3.2.2. Bidang Infrastruktur

Pada tahun 2024, jenis laporan yang dominan adalah mengenai infrastruktur, khususnya kondisi jalan, drainase, serta fasilitas publik lainnya. Banyak masyarakat melaporkan jalan rusak yang mengganggu aktivitas sehari-hari, terutama di daerah sekitar kawasan industri yang sering dilalui kendaraan berat.

Gambar 2 Kondisi jalan rusak di daerah sekitar kawasan industri

Karawang Timur



(Dokumentasi Tim Aplikasi Tanggap Karawang)

Gambar jalan rusak ini memperlihatkan permasalahan infrastruktur yang paling sering dilaporkan oleh masyarakat pada tahun 2024. Kerusakan terjadi terutama di jalan yang sering dilalui kendaraan berat, yang berkontribusi pada penurunan kualitas permukaan jalan. Dokumentasi ini penting untuk menegaskan bahwa lonjakan laporan infrastruktur yang terlihat dalam data bukan hanya angka, tetapi merupakan masalah nyata yang berdampak pada aktivitas harian masyarakat. Dengan memasukkan gambar ini, penelitian menjadi lebih empiris karena menunjukkan bukti lapangan dari fenomena yang diteliti.

“Sebagian besar laporan yang masuk, terutama yang berkaitan dengan jalan utama, biasanya dapat segera kami tindak lanjuti karena menjadi prioritas perbaikan. Kami langsung meneruskan laporan tersebut ke dinas terkait agar survei lapangan bisa dilakukan secepat mungkin. Namun, untuk laporan yang berhubungan dengan jalan lingkungan atau daerah yang lokasinya cukup terpencil, penyelesaiannya memang membutuhkan waktu lebih lama. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran serta skala prioritas pembangunan yang sudah ditentukan pemerintah daerah setiap tahunnya. Meskipun begitu, kami melihat adanya peningkatan partisipasi masyarakat karena semakin banyak warga

yang melampirkan foto, video, dan keterangan detail saat membuat laporan. Ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap kondisi lingkungan sekitar semakin tinggi dan mereka ingin menjadi bagian dari perbaikan (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian laporan ditindaklanjuti dengan cepat, terutama pada titik-titik jalan utama yang menjadi prioritas. Namun, laporan terkait jalan lingkungan atau daerah terpencil sering membutuhkan waktu lebih lama karena keterbatasan anggaran serta prioritas pembangunan yang ditentukan oleh pemerintah daerah. Dokumentasi yang diperoleh melalui aplikasi memperlihatkan adanya peningkatan jumlah foto dan bukti lapangan yang dilaporkan masyarakat, menandakan meningkatnya kesadaran publik terhadap kondisi lingkungan sekitar.

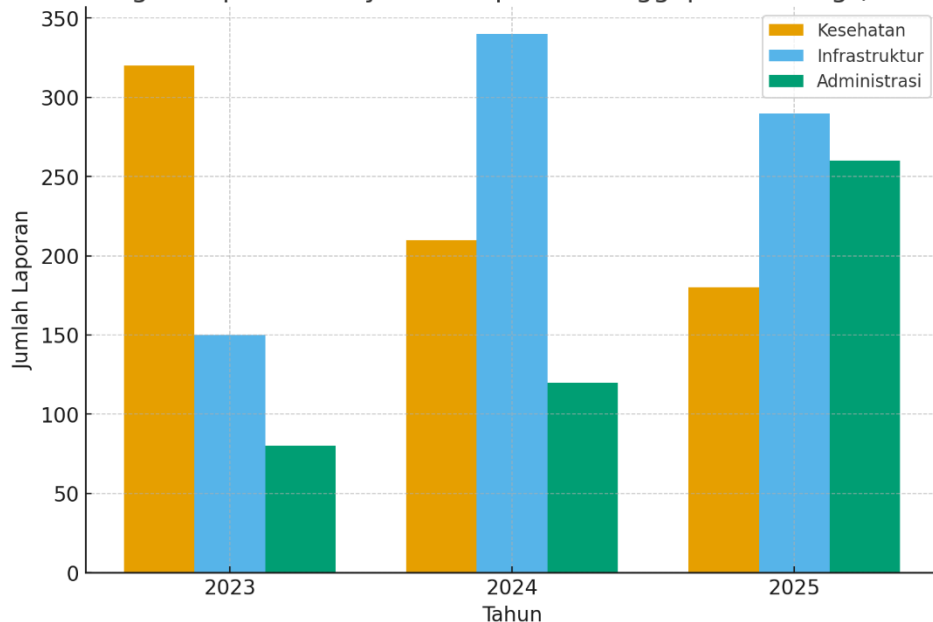
3.2.3. Bidang Administrasi dan Pelayanan Publik

Memasuki tahun 2025, variasi laporan semakin meluas. Selain kesehatan dan infrastruktur, masyarakat juga banyak melaporkan permasalahan administratif, seperti keterlambatan penerbitan dokumen, kurangnya informasi prosedur pelayanan, serta lambannya respon instansi dalam menindaklanjuti aduan.

“Sebagian besar laporan yang kami terima tahun ini memang berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP, KK, atau perizinan. Aplikasi ini membantu kami menyampaikan keluhan dan menanyakan status dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga lebih hemat waktu dan biaya. Kami merasa lebih dekat dengan pemerintah karena setiap laporan mendapatkan balasan dan statusnya dapat dipantau. Namun, harapan kami terhadap kecepatan penyelesaian masih belum sepenuhnya terpenuhi karena beberapa dokumen tetap membutuhkan waktu lama untuk diproses. Meski demikian, kami tetap menganggap aplikasi ini sebagai langkah maju yang membuat pelayanan menjadi lebih terbuka dan transparan (Wawancara Sultan Adinata, warga Karawang).”

Wawancara dengan masyarakat mengungkapkan bahwa aplikasi Tanggap Karawang membantu mereka merasa lebih dekat dengan pemerintah, namun ekspektasi terhadap pelayanan yang cepat dan pasti masih sering belum terpenuhi. Data dari Diskominfo menunjukkan bahwa lebih dari 35% laporan pada tahun 2025 berkaitan dengan administrasi publik. Hal ini menandakan adanya peningkatan tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan kecepatan pelayanan birokrasi.

Perbandingan Laporan Masyarakat Aplikasi Tanggap Karawang (2023-2025)



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

Grafik 3.1 Laporan Masyarakat Tahun 2023-2025

Grafik di atas menunjukkan perkembangan laporan masyarakat yang masuk ke aplikasi Tanggap Karawang selama tiga tahun terakhir (2023–2025) dengan rincian sebagai berikut:

1) Bidang Kesehatan

- a. Pada tahun 2023, laporan terkait kesehatan mencapai angka tertinggi (sekitar 320 laporan).
- b. Tingginya angka ini dipengaruhi oleh masih adanya dampak pasca-pandemi COVID-19, keterbatasan obat, dan tenaga medis di beberapa fasilitas kesehatan.
- c. Namun, pada tahun 2024 dan 2025, jumlah laporan kesehatan menurun cukup signifikan menjadi 210 dan 180. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan layanan kesehatan dan peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan pemerintah daerah.

2) Bidang Infrastruktur

- a. Tahun 2023 mencatat 150 laporan terkait infrastruktur, jumlah yang relatif rendah dibandingkan kategori lainnya.
- b. Namun, pada tahun 2024 terjadi lonjakan laporan infrastruktur hingga 340, yang didominasi keluhan jalan rusak, drainase tersumbat, dan kerusakan fasilitas umum. Lonjakan ini disebabkan oleh tingginya aktivitas industri dan mobilitas masyarakat.
- c. Tahun 2025, laporan menurun sedikit menjadi 290, yang dapat diartikan bahwa sebagian aduan telah ditindaklanjuti, meskipun masih ada laporan berulang terkait kondisi jalan lingkungan.

3) Bidang Administrasi dan Pelayanan Publik

- a. Laporan di bidang administrasi masih rendah pada 2023 (80 laporan), kemudian meningkat sedikit pada 2024 (120 laporan).

- b. Laporan di bidang administrasi masih rendah pada 2023 (80 laporan), kemudian meningkat sedikit pada 2024 (120 laporan).

Perubahan dominasi laporan dari kesehatan (2023), infrastruktur (2024), hingga administrasi (2025) menggambarkan pergeseran perhatian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih luas. Kecenderungan meningkatnya laporan administrasi di tahun 2025 menunjukkan bahwa masyarakat mulai menuntut bukan hanya pelayanan dasar, tetapi juga kualitas tata kelola birokrasi yang lebih cepat, jelas, dan transparan. Partisipasi masyarakat yang meningkat dari tahun ke tahun memperlihatkan bahwa aplikasi Tanggap Karawang berhasil menjadi media komunikasi efektif, meskipun efektivitas tindak lanjut laporan masih menjadi tantangan utama.

3.3. Kesesuaian Fitur Aplikasi Tanggap Karawang dengan Prinsip E-Government

Evaluasi e-Government dalam pelayanan publik ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) merupakan salah satu bentuk konkret penerapan teknologi informasi oleh Pemerintah Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi terhadap kesesuaian fitur aplikasi ini dengan prinsip e-Government menjadi penting untuk menilai sejauh mana teknologi mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

“Aplikasi Tanggap Karawang bagi kami tidak hanya menjadi tempat menampung laporan masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai media yang memperkuat keterhubungan antara warga dan pemerintah. Setiap laporan yang masuk dapat dipantau oleh pelapor secara langsung, sehingga masyarakat bisa mengetahui sejauh mana aduan mereka diproses tanpa harus menunggu informasi manual. Dengan adanya fitur pemantauan ini, kepercayaan publik meningkat karena mereka merasa dilibatkan dalam proses penyelesaian masalah. Kami juga melihat bahwa fitur ini mendorong partisipasi aktif warga, karena semakin banyak laporan yang disertai foto atau bukti lapangan yang lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini bukan sekadar alat pengaduan, tetapi juga sarana edukasi digital yang mengajarkan masyarakat pentingnya keterbukaan dan kolaborasi dengan pemerintah (Wawancara Egy aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Dari hasil wawancara dengan Diskominfo dapat diketahui bahwa Aplikasi Tanggap Karawang tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian keluhan, tetapi juga menjadi sarana pemantauan langsung oleh masyarakat. Melalui aplikasi ini, pelapor bisa mengikuti perkembangan aduannya secara real time, sehingga terbangun transparansi dan peluang partisipasi publik dalam layanan pemerintahan. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa desain fitur dalam aplikasi Tangkar tidak hanya ditujukan untuk menjaring pengaduan, tetapi juga memfasilitasi keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyelesaian masalah publik. Hal ini sejalan dengan prinsip e-Government yang menekankan pada keterbukaan informasi dan partisipasi warga dalam pemerintahan.

Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang juga menambahkan:

“Sejak awal pengembangan, kami berfokus pada kenyamanan pengguna dan kestabilan sistem agar aplikasi ini dapat diakses tanpa hambatan. Setiap laporan yang masuk langsung terintegrasi dengan dashboard dinas terkait, sehingga petugas bisa segera mengetahui dan menindaklanjuti aduan tanpa harus menunggu lama. Kami menambahkan fitur notifikasi otomatis agar tidak ada laporan yang terlewat, sehingga masyarakat merasa aduan mereka benar-benar diperhatikan. Salah satu inovasi yang kami banggakan adalah fitur pelacakan status pengaduan, karena dengan ini masyarakat bisa memantau perkembangan laporannya secara

real time. Kami percaya langkah ini meningkatkan transparansi dan efisiensi, sekaligus memberikan rasa kepastian kepada masyarakat tanpa harus mereka konfirmasi berulang kali (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Hasil wawancara dengan tim pengembang menekankan bahwa kenyamanan pengguna dan keandalan sistem menjadi prioritas utama. Setiap aduan masyarakat secara otomatis masuk ke dashboard instansi terkait, dilengkapi dengan notifikasi agar tidak ada laporan yang terlewat. Kutipan ini menguatkan pernyataan Kepala Dinas, di mana fitur pelacakan status pengaduan (*tracking system*) merupakan inovasi penting dalam menjamin transparansi dan efisiensi pelayanan. Masyarakat mendapatkan kepastian mengenai proses penanganan aduan tanpa harus melakukan konfirmasi secara manual.

Pengembangan fitur pelacakan ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat penghubung langsung antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini mengurangi jarak birokrasi dan meningkatkan akses terhadap pelayanan. Pengembang juga terus melakukan pembaruan tampilan aplikasi berdasarkan masukan masyarakat. Salah satu fitur yang dinilai penting adalah informasi mengenai status penyelesaian laporan, sehingga masyarakat bisa mengetahui sejauh mana aduan mereka ditangani. Fitur ini dinilai dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Penegasan ini menunjukkan bahwa aplikasi Tangkar juga berfungsi sebagai media edukasi digital kepada masyarakat agar terbiasa menggunakan sistem resmi

dalam berinteraksi dengan pemerintah. Edukasi ini merupakan langkah penting dalam memperluas literasi digital warga.

Dalam kondisi tertentu, seperti saat terjadi lonjakan laporan, pengembang menyiapkan langkah antisipasi berupa server cadangan, sistem pembagian beban, dan penugasan admin tambahan. Evaluasi teknis pun dilakukan secara mingguan melalui laporan performa sistem yang disampaikan kepada Diskominfo. Pernyataan ini menekankan prinsip inklusivitas dalam penerapan e-Government. Artinya, fitur-fitur Tangkar tidak hanya ditujukan untuk pengguna yang melek teknologi, tetapi juga ramah bagi semua kalangan, sesuai dengan prinsip keadilan akses layanan publik. Sesuai dengan hal tersebut, fitur multi-channel yang tersedia pada aplikasi Tangkar seperti *Android*, *website*, *SMS Gateway*, dan *media social* mencerminkan komitmen untuk menghadirkan layanan yang adaptif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Untuk memperluas jangkauan, pengembang juga menyediakan layanan multi-channel seperti website, SMS, dan media sosial. Antarmuka aplikasi dirancang lebih sederhana agar mudah digunakan oleh kelompok lanjut usia maupun masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Dengan fitur multi-channel, Tangkar memperluas aksesibilitas tanpa mengesampingkan efisiensi. Hal ini sangat penting dalam konteks daerah yang memiliki kesenjangan digital.

“Aplikasi ini kami desain bukan hanya untuk menerima laporan dari masyarakat, tetapi juga sebagai sarana monitoring bersama yang bisa diakses secara transparan. Setiap laporan yang diterima akan kami cocokkan dengan data administratif agar informasi yang ditindaklanjuti benar-benar valid. Dengan cara ini, proses tindak lanjut bisa dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran. Kami juga rutin berkoordinasi dengan pihak pengembang serta instansi lain agar sistem yang berjalan tetap sesuai dengan kebijakan daerah. Sinergi ini membuat aplikasi Tanggap Karawang menjadi contoh penerapan e-Government yang efektif, di mana teknologi mendukung kebijakan publik demi pelayanan yang lebih responsif dan terbuka (Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Hasil pembahasan dengan Diskominfo menunjukkan bahwa aplikasi ini dirancang tidak hanya sebagai sarana pengaduan, tetapi juga sebagai alat monitoring masyarakat. Crosscheck dengan data administratif memperlihatkan adanya pola peningkatan pelaporan dan tindak lanjut lebih cepat, sehingga memperkuat validitas informasi yang diperoleh dari masyarakat. Koordinasi antara pengembang dan pemangku kebijakan menjadi bukti adanya sinergi dalam pelaksanaan sistem e-Government yang terintegrasi, di mana teknologi dan kebijakan saling mendukung untuk kepentingan publik. Hasil pembahasan dengan Diskominfo menunjukkan bahwa aplikasi ini dirancang tidak hanya sebagai sarana pengaduan, tetapi juga sebagai alat monitoring masyarakat. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa data yang terkumpul dari aplikasi Tangkar tidak hanya digunakan untuk menindaklanjuti laporan, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja. Ini merupakan bagian dari prinsip *data-driven government*.

“Sejak aplikasi ini diluncurkan, kami memastikan setiap laporan yang masuk diperbarui statusnya secara otomatis sehingga pelapor dapat memantau prosesnya secara real time. Fitur ini kami kembangkan untuk mendorong keterbukaan dan memastikan tidak ada laporan yang terabaikan. Data analitik yang kami miliki juga membantu pemerintah melihat pola permasalahan yang

paling sering muncul di masyarakat, sehingga intervensi bisa dilakukan secara lebih tepat sasaran. Dengan notifikasi digital, masyarakat mendapatkan rasa kepastian karena setiap perubahan status selalu diinformasikan tanpa harus mereka tanyakan lagi. Kami menilai bahwa keberadaan sistem ini bukan hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga memperkuat efisiensi kerja pemerintah daerah dalam merespons aduan public (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Tim pengembang menekankan bahwa sistem aplikasi mendukung transparansi melalui pembaruan status laporan secara otomatis. Analisis triangulasi menunjukkan bahwa hal ini sesuai dengan pengalaman masyarakat yang dapat melihat perkembangan laporannya secara real-time, serta diperkuat dengan data internal yang menegaskan efektivitas notifikasi digital. Dengan memanfaatkan fitur data analitik dari Tangkar, pemerintah daerah memperoleh gambaran tentang permasalahan publik secara lebih sistematis dan faktual. Ini memperkuat prinsip efisiensi dan efektivitas dalam tata kelola pemerintahan digital.

Seorang warga memberitahu pengalamannya saat menggunakan aplikasi Tanggap Karawang:

“Kami merasa aplikasi Tangkar benar-benar membantu, karena sekarang kami bisa menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor desa atau kecamatan. Laporan yang kami kirim, seperti lampu jalan yang mati atau sampah yang menumpuk, seringkali ditindaklanjuti dengan cepat sehingga lingkungan kami menjadi lebih nyaman. Notifikasi status laporan membuat kami tahu sejauh mana aduan sedang diproses, dan ini memberikan rasa percaya bahwa laporan kami diperhatikan. Aplikasi ini juga membuat proses pelaporan jauh lebih praktis, karena bisa dilakukan kapan saja tanpa harus antri di kantor. Menurut kami, aplikasi ini adalah langkah maju pemerintah dalam mendekatkan diri kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif (Wawancara Rizki Firdaus, warga Karawang).”

Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar merasa terbantu dengan adanya aplikasi Tangkar. Mereka dapat menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor desa atau kecamatan. Beberapa warga menyampaikan pengalaman positif, misalnya laporan kerusakan lampu jalan atau tumpukan sampah yang segera ditindaklanjuti. Transparansi melalui notifikasi status laporan dianggap memperkuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Testimoni dari masyarakat menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil menjadi media pelaporan yang praktis dan responsif. Hal ini menunjukkan kesesuaian fitur Tangkar dengan prinsip *citizen-centric service* dalam e-Government.

Seorang warga lain pun menambahkan pengalamannya:

“Walaupun aplikasi ini membantu, kami masih sering mengalami keterlambatan respon, terutama untuk aduan tertentu seperti perbaikan di wilayah yang jauh dari pusat kota. Karena itu, beberapa warga tetap memilih datang langsung ke kantor instansi supaya aduannya cepat ditangani. Bagi warga yang sudah lanjut usia, aplikasi ini dirasa kurang sederhana dan membingungkan sehingga mereka biasanya meminta bantuan anak atau cucu untuk membuat laporan. Selain itu, jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah membuat proses pelaporan menjadi terhambat. Meski demikian, kami tetap merasa senang karena bisa melihat perkembangan laporan dan merasakan bahwa pemerintah berusaha lebih terbuka serta cepat menanggapi keluhan kami (Wawancara Sultan Adinata, warga Karawang).”

Hasil wawancara lain menunjukan, tidak semua pengalaman bersifat positif. Beberapa pengguna mengaku masih menemui lambatnya respon, terutama untuk aduan tertentu, sehingga mereka tetap memilih cara konvensional dengan datang langsung ke instansi. Kelompok masyarakat lanjut usia juga merasakan kendala karena aplikasi dianggap kurang sederhana, sehingga membutuhkan bantuan

keluarga. Selain itu, keterbatasan jaringan internet seringkali menjadi hambatan tersendiri. Pengalaman masyarakat lain mendukung temuan sebelumnya, yaitu bahwa transparansi dan keterlibatan aktif masyarakat dalam sistem digital menumbuhkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Keterlibatan langsung masyarakat melalui fitur pelaporan dan pelacakan status, ditambah kecepatan respon pemerintah, menjadi indikator kuat bahwa prinsip responsivitas dan transparansi telah terevaluasi secara baik dalam aplikasi Tangkar. Fitur-fitur tersebut tidak hanya teknis, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan warganya.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur pada Aplikasi Tanggap Karawang secara umum telah sesuai dengan prinsip-prinsip utama e-Government, seperti aksesibilitas, transparansi, partisipasi publik, efisiensi, dan akuntabilitas. Sinergi antara perancang kebijakan dan tim teknis menjadi kunci keberhasilan layanan ini, serta didukung oleh penerimaan positif dari masyarakat sebagai pengguna langsung sistem.

3.4. Tingkat Efektivitas dan Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi

Efektivitas dan kepuasan pengguna dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, digunakan sebagai indikator utama untuk menilai sejauh mana sebuah aplikasi mencapai tujuan yang diharapkan. Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) sebagai platform pengaduan dan aspirasi masyarakat Karawang diharapkan mampu menjawab kebutuhan layanan yang cepat, tepat, dan transparan. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas layanan

ini, pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dilakukan terhadap berbagai pihak yang terlibat langsung, baik dari sisi penyelenggara maupun pengguna.

“Kami telah menetapkan standar waktu pelayanan atau *Service Level Agreement (SLA)* agar setiap laporan dapat ditangani sesuai target. Jika ada laporan yang belum diproses dalam batas waktu yang ditentukan, sistem akan secara otomatis mengirimkan peringatan kepada pejabat terkait agar segera ditindaklanjuti. Selain itu, kami secara rutin melakukan survei kepuasan pengguna untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kecepatan dan kualitas layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas karena laporan mereka ditangani dengan cepat, walaupun ada kendala teknis seperti kesulitan login ke aplikasi. Kami melihat bahwa kombinasi penerapan SLA dan pengumpulan umpan balik ini membantu menjaga mutu layanan dan menjadikan aplikasi Tangkar semakin relevan dengan kebutuhan masyarakat (Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Pihak Diskominfo juga menjelaskan bahwa mereka menerapkan standar waktu pelayanan atau *Service Level Agreement (SLA)*. Jika laporan tidak ditangani dalam batas waktu tertentu, sistem secara otomatis memberikan peringatan ke pejabat berwenang. Di samping itu, survei kepuasan pengguna juga dilakukan secara rutin. Hasil survei memperlihatkan respon positif masyarakat terhadap kecepatan layanan, meskipun masih ada kendala teknis seperti kesulitan masuk ke aplikasi. Pernyataan tersebut menunjukkan adanya sistem manajemen mutu dalam operasional aplikasi Tangkar. Evaluasi SLA serta pemantauan berbasis sistem memperlihatkan pendekatan struktural yang jelas dalam menjamin efektivitas layanan. Di sisi lain, keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik juga menjadi dasar evaluasi terhadap kepuasan pengguna, yang memperkuat prinsip pelayanan publik berbasis kebutuhan warga.

Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang memberikan penjelasan:

“Dalam proses pengembangan aplikasi, kami selalu menempatkan kenyamanan pengguna sebagai prioritas utama. Setiap laporan yang masuk langsung diteruskan secara otomatis ke dashboard OPD terkait agar penanganan dapat dilakukan dengan cepat. Kami juga menambahkan fitur notifikasi internal supaya tidak ada laporan yang terlewat oleh petugas, sehingga respons dapat diberikan tepat waktu. Fitur status penyelesaian membantu masyarakat mengetahui sejauh mana laporannya sudah ditindaklanjuti, tanpa perlu melakukan pengecekan manual. Menurut kami, langkah ini penting karena mampu meningkatkan transparansi, mempercepat pelayanan, dan menumbuhkan rasa puas dari masyarakat terhadap layanan pemerintah (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Wawancara dengan tim pengembang menegaskan bahwa aspek teknis dan pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi fokus utama dalam pengelolaan aplikasi. Sistem dibangun sedemikian rupa agar setiap laporan masyarakat langsung masuk ke dashboard OPD terkait, disertai notifikasi otomatis untuk memastikan tidak ada aduan yang terlewat. Kutipan tersebut memperkuat penjelasan Kepala Dinas. Fitur status penyelesaian dan notifikasi internal merupakan bentuk rekayasa teknis untuk mendorong kecepatan dan akurasi layanan, sekaligus memastikan pengguna mendapatkan kejelasan dalam setiap tahapan penanganan laporan. Hal ini menciptakan persepsi positif dari masyarakat, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna.

Penjelasan tersebut juga menggambarkan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh pendekatan humanistik dalam merespon kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Pemahaman terhadap pengalaman pengguna menjadi pusat dari desain dan pengembangan layanan publik berbasis aplikasi.

Dari sisi teknis, tim pengembang menekankan upaya menjaga stabilitas sistem ketika terjadi lonjakan laporan, misalnya saat bencana. Untuk mengantisipasi hal tersebut, mereka menyiapkan server cadangan, melakukan load balancing, serta melibatkan admin tambahan dari OPD. Selain itu, laporan mingguan mengenai performa aplikasi secara rutin disusun sebagai bahan evaluasi bersama Diskominfo. Pernyataan ini menjelaskan dimensi teknis dan administratif dalam memastikan kelangsungan layanan. Strategi teknis seperti *load balancing* serta manajemen SDM yang adaptif menunjukkan bahwa efektivitas dalam sistem digital memerlukan sinergi antara teknologi dan pengelolaan birokrasi.

“Aplikasi Tangkar bagi kami tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaporan masyarakat, tetapi juga menjadi alat untuk mengevaluasi kinerja OPD. Semua data aduan yang masuk kami olah dan jadikan bahan rekomendasi dalam rapat koordinasi serta evaluasi rutin dinas. Dengan cara ini, aplikasi berperan ganda sebagai layanan publik digital sekaligus instrumen akuntabilitas birokrasi. Kami juga melakukan pelatihan internal untuk memastikan setiap petugas mampu merespons laporan dengan baik dan tepat waktu. Pendekatan ini membantu menciptakan budaya kerja yang lebih responsif, sehingga kualitas layanan publik dapat terus meningkat secara berkelanjutan (Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Lebih lanjut, Diskominfo menekankan bahwa aplikasi ini tidak hanya menjadi media pelaporan, melainkan juga sarana evaluasi kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Data aduan yang terkumpul diproses dan dijadikan bahan rekomendasi kebijakan serta evaluasi capaian kinerja dinas. Dengan demikian, Tangkar berfungsi ganda, yaitu sebagai layanan publik digital sekaligus instrumen akuntabilitas birokrasi. Kutipan ini menegaskan pentingnya integrasi antara sistem digital dan pengelolaan kinerja organisasi. Budaya responsif yang dibentuk melalui pelatihan dan evaluasi kinerja memperlihatkan bahwa efektivitas

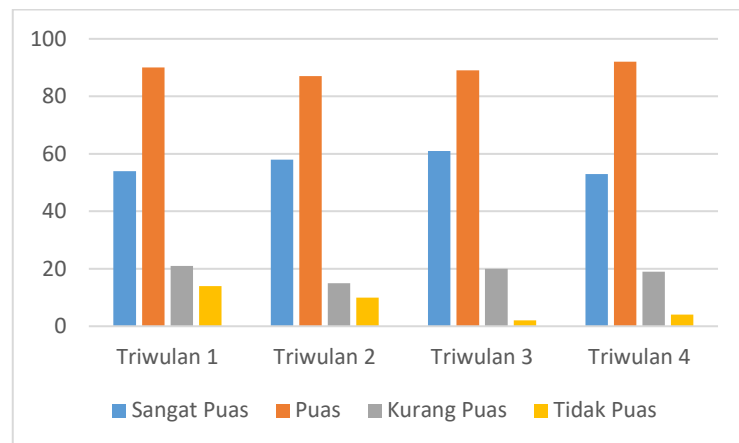
layanan publik adalah hasil dari proses berkelanjutan yang mencakup penguatan kapasitas internal lembaga.

“Kami memiliki mekanisme pelaporan mingguan yang wajib disusun oleh tim pengembang untuk memantau performa aplikasi. Laporan tersebut mencakup jumlah aduan yang masuk, kategori laporan yang paling banyak diajukan, serta rata-rata waktu penyelesaian setiap laporan. Data yang kami himpun kemudian kami serahkan ke Diskominfo untuk dianalisis dan dijadikan dasar perbaikan layanan. Jika dari laporan terlihat ada OPD yang kinerjanya menurun, kami memberikan rekomendasi teknis agar dilakukan evaluasi dan peningkatan kapasitas. Dengan adanya laporan berkala ini, kami dapat menjaga agar aplikasi tetap optimal, respons pemerintah tetap cepat, dan masyarakat mendapatkan layanan yang semakin baik (Wawancara Nur Marsitoh, Tim pengembang aplikasi Tanggap Karawang).”

Dari sisi pengembang, terdapat mekanisme rutin berupa penyusunan laporan mingguan mengenai performa aplikasi. Laporan ini berisi informasi terkait jumlah aduan yang diterima, kategori laporan yang paling sering muncul, serta rata-rata waktu penyelesaian. Dokumen tersebut kemudian disampaikan kepada Diskominfo untuk dianalisis lebih lanjut. Selain data utama, pengembang juga menambahkan rekomendasi teknis apabila ditemukan instansi atau OPD yang kinerjanya menurun. Proses ini menjadi bagian penting dari sistem umpan balik (*feedback loop*) dalam pengelolaan layanan publik digital, sehingga kinerja aplikasi dan respon institusi dapat terus dipantau serta ditingkatkan. Proses pelaporan performa secara rutin merupakan bagian dari sistem evaluasi berbasis data. Efektivitas dalam sistem e-Government harus ditunjang oleh pendekatan analitik yang memungkinkan perbaikan terus menerus. Berdasarkan penjelasan tersebut, menunjukkan bahwa pentingnya data dalam evaluasi efektivitas sistem. Dengan pengumpulan dan analisis data secara berkala, layanan publik dapat terus ditingkatkan secara terukur, terarah, dan adaptif terhadap dinamika sosial

masyarakat. Tim Pengembang juga menjelaskan bahwa evaluasi aplikasi dilakukan melalui survei digital secara berkala. Hasil survei menunjukkan mayoritas pengguna, sekitar delapan puluh persen, merasa puas hingga sangat puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi. Meski demikian, masih terdapat sebagian pengguna yang menghadapi kendala, terutama terkait proses masuk (login) dan lupa kata sandi. Dari temuan tersebut, tim pengembang menyimpulkan bahwa tantangan selanjutnya adalah menyederhanakan mekanisme autentikasi serta merancang sistem yang lebih mudah dipahami dan digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa aplikasi Tangkar telah menjawab kebutuhan sebagian besar pengguna. Namun, pengakuan terhadap kekurangan teknis juga menunjukkan adanya keterbukaan untuk melakukan perbaikan, yang merupakan ciri khas layanan publik berbasis inovasi.

Berdasarkan hasil kajian dan survey pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, terkait dengan kepuasan pengguna aplikasi tanggap karawang, diperoleh data sebagai berikut:



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

Gambar 3.2 Diagram Kepuasan Pengguna Tahun 2023-2025

Berdasarkan hasil kajian dan survei pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tanggap Karawang pada tahun 2024 menunjukkan tren yang relatif stabil dan positif di sepanjang empat triwulan. Berdasarkan Gambar 2.2, kategori "Puas" mendominasi persepsi pengguna di semua triwulan, dengan angka yang konsisten berada di atas 85 responden. Sementara itu, kategori "Sangat Puas" juga menunjukkan peningkatan pada triwulan kedua dan ketiga, mencapai puncaknya pada Triwulan 3 dengan jumlah responden lebih dari 60 orang, meskipun sedikit menurun kembali pada triwulan keempat.

Adapun kategori "Kurang Puas" dan "Tidak Puas" tercatat dalam jumlah yang relatif kecil, dengan angka tertinggi untuk "Kurang Puas" berada di Triwulan 3 dan 4 (sekitar 20 responden), serta "Tidak Puas" paling tinggi tercatat di Triwulan 1 (sekitar 15 responden), kemudian menurun drastis pada triwulan-triwulan berikutnya. Pola ini menunjukkan adanya perbaikan layanan yang

berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna, khususnya dalam hal penanganan keluhan, kecepatan layanan, dan kemudahan akses aplikasi. Dengan demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa evaluasi Aplikasi Tanggap Karawang telah mampu membangun persepsi positif di kalangan masyarakat, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek pengalaman pengguna dan jangkauan layanan.

“Kami di Diskominfo memberikan dukungan penuh terhadap setiap saran teknis dari tim pengembang. Contohnya, ketika mereka mengusulkan fitur login hanya menggunakan nomor HP, kami menyetujuinya karena hal tersebut mempermudah pengguna. Prinsip kami adalah teknologi harus memudahkan, bukan menyulitkan (Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Pihak Diskominfo menyampaikan bahwa mereka mendukung penuh berbagai rekomendasi teknis yang diajukan oleh tim pengembang. Salah satu contohnya adalah penyederhanaan fitur login dengan menggunakan nomor ponsel, yang dinilai lebih praktis bagi pengguna. Kebijakan ini mencerminkan prinsip dasar yang dipegang Diskominfo, yakni bahwa teknologi harus dirancang untuk mempermudah akses masyarakat, bukan justru menambah kerumitan dalam penggunaannya. Koordinasi yang baik antara tim pengembang dan instansi pengambil kebijakan menjadi landasan penting dalam pengembangan sistem layanan digital. Efektivitas dan kepuasan pengguna hanya bisa dicapai ketika kedua elemen tersebut saling mendukung.

Upaya-upaya di atas menggambarkan adanya ekosistem pelayanan publik digital yang adaptif dan berorientasi pada pengguna. Pemerintah Kabupaten Karawang tidak hanya fokus pada kecepatan layanan, tetapi juga pada kejelasan

komunikasi, keterlibatan pengguna, dan penguatan kapasitas internal. Ini semua merupakan indikator penting dari sistem pelayanan yang efektif dan efisien.

Dengan mempertimbangkan semua hasil wawancara dan narasi yang mendukung, dapat disimpulkan sementara bahwa aplikasi Tangkar telah menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi dalam merespon kebutuhan publik, dan juga mampu menciptakan kepuasan pengguna yang signifikan. Namun, seperti layanan digital lainnya, pengembangan berkelanjutan dan peningkatan antarmuka pengguna tetap menjadi kebutuhan utama agar aplikasi ini tetap relevan dan inklusif di masa mendatang.

3.5. Kendala dan Tantangan Evaluasi Aplikasi Tanggap Karawang di Lapangan

Evaluasi teknologi informasi di sektor pelayanan publik kerap kali menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun penerimaan masyarakat. Aplikasi Tanggap Karawang sebagai inovasi e-Government di Kabupaten Karawang tidak luput dari dinamika tersebut. Meski telah dirancang untuk mempercepat respon dan memperbaiki pelayanan publik, pelaksanaannya di lapangan memunculkan sejumlah tantangan yang memerlukan perhatian berkelanjutan dari berbagai pemangku kepentingan.

“Dalam pelaksanaannya, kami masih menemui beberapa kendala utama, seperti rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat pengguna, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta sumber daya perangkat daerah yang belum optimal dalam menanggapi aduan. Karena aplikasi ini berbasis daring, masalah infrastruktur menjadi faktor penting. Selain itu, konsistensi petugas dalam menindaklanjuti laporan juga menjadi perhatian, karena hal tersebut berdampak langsung pada tingkat kepercayaan publik terhadap sistem

(Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Hasil wawancara dengan pihak Diskominfo mengindikasikan bahwa evaluasi aplikasi Tangkar di lapangan masih menghadapi sejumlah hambatan. Kendala yang menonjol meliputi rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan akses internet di wilayah tertentu, serta belum optimalnya kapasitas perangkat daerah dalam memberikan respon terhadap laporan yang masuk. Karena aplikasi ini berbasis jaringan daring, kondisi infrastruktur menjadi faktor penentu keberhasilan sistem. Selain itu, konsistensi petugas dalam menindaklanjuti aduan dinilai krusial, mengingat hal tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah.

Gambar 3 Kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi Tangkar kepada masyarakat desa Kabupaten Karawang



(Dokumentasi dari Tim Aplikasi Tanggap Karawang)

Foto kegiatan sosialisasi menggambarkan upaya pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi digital. Gambar ini menegaskan bahwa literasi digital menjadi salah satu aspek penting untuk keberhasilan e-Government. Dengan adanya sosialisasi, diharapkan kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi dapat ikut berpartisipasi.

“Pelaksanaan aplikasi tidak hanya bergantung pada sistem digital yang dibangun, tetapi juga kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusianya. Kesenjangan digital yang masih terjadi di beberapa kecamatan menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi secara maksimal. Selain itu, belum adanya integrasi penuh antar-OPD menyebabkan proses tindak lanjut laporan masyarakat mengalami hambatan waktu dan responsivitas (Wawancara Egy Aryanti Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang).”

Pernyataan Staff Diskominfo menegaskan bahwa pelaksanaan aplikasi tidak hanya bergantung pada sistem digital yang dibangun, namun juga kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusianya. Kesenjangan digital yang masih terjadi di beberapa kecamatan menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi secara maksimal. Selain itu, belum adanya integrasi penuh antarorganisasi perangkat daerah (OPD) menyebabkan proses tindak lanjut laporan masyarakat mengalami hambatan waktu dan responsivitas.

“Faktor teknis dan operasional menjadi perhatian utama dalam penggunaan aplikasi. Ketergantungan pada konektivitas internet masih menjadi titik lemah sistem, meskipun aplikasi telah dirancang adaptif, keterbatasan sinyal tetap menjadi kendala terutama di wilayah pedesaan atau terpencil. Selain itu, aplikasi belum sepenuhnya mendukung notifikasi otomatis antar-dinas, sehingga alur pelaporan masih bergantung pada peran manusia sebagai penghubung manual (Wawancara Nur Marsitoh, Tim Pengembang Aplikasi).”

Pihak pengembang aplikasi menyoroti faktor teknis dan operasional dalam penggunaan aplikasi. Ketergantungan pada konektivitas internet menjadi titik lemah dalam sistem layanan berbasis digital ini. Walaupun aplikasi telah dirancang adaptif, keterbatasan sinyal tetap menjadi hambatan utama, terutama di wilayah pedesaan atau terpencil. Selain itu, aplikasi juga belum sepenuhnya mendukung sistem notifikasi otomatis antardinas, sehingga alur pelaporan masih tergantung pada peran manusia sebagai penghubung manual.

“Masalah lain yang kami temui adalah adanya laporan palsu atau laporan yang berulang-ulang dari pengguna yang sama. Ini cukup mengganggu kinerja sistem dan menyulitkan kami dalam mengelola data aduan. Kami sedang merancang filter dan logika sistem yang bisa mendeteksi pola ini agar efisiensi tetap terjaga (Wawancara Nur Marsitoh, Tim Pengembang aplikasi Tangkar).”

Pengembang aplikasi juga mengidentifikasi adanya persoalan berupa masuknya laporan palsu maupun laporan berulang yang dikirimkan oleh pengguna yang sama. Kondisi ini dinilai mengganggu kinerja sistem serta menimbulkan kesulitan dalam pengelolaan data aduan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, tim pengembang tengah menyiapkan mekanisme filter dan logika sistem yang mampu mengenali pola laporan serupa, sehingga efisiensi pengelolaan data dan efektivitas layanan dapat tetap terjaga. Kendala teknis seperti konektivitas dan kesalahan input pengguna turut memperberat kerja tim pengelola. Dalam konteks e-Government, tantangan ini menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital serta penyempurnaan sistem back-end agar dapat secara otomatis menyaring laporan yang masuk. Strategi seperti integrasi AI sederhana untuk validasi laporan bisa menjadi solusi jangka menengah.

“Salah satu tantangan lainnya adalah koordinasi lintas dinas yang belum berjalan optimal. Meski sudah ada SOP, dalam praktiknya beberapa dinas masih lambat dalam menanggapi laporan yang masuk dari masyarakat. Bahkan, ada laporan yang berhari-hari belum mendapat tanggapan. Ini menjadi tantangan serius karena akan berdampak langsung pada persepsi publik terhadap efektivitas aplikasi (Wawancara Nur Marsitoh, Tim Pengembang Tangkar)”.

Hasil wawancara dengan tim pengembang menunjukkan bahwa salah satu kendala utama terletak pada koordinasi antar-dinas yang belum sepenuhnya optimal. Meskipun sudah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP), dalam praktik masih terdapat dinas yang lambat memberikan tanggapan terhadap laporan masyarakat. Bahkan ditemukan pula aduan yang membutuhkan waktu berhari-hari sebelum mendapat respon awal. Kondisi ini dinilai sebagai tantangan serius karena secara langsung dapat memengaruhi persepsi publik terhadap efektivitas dan kredibilitas aplikasi Tangkar sebagai instrumen pelayanan publik digital.

Koordinasi antar OPD menjadi komponen vital dalam efektivitas sistem pelayanan berbasis aplikasi. Ketika tidak ada sinergi yang kuat, aduan dari masyarakat cenderung tertunda penanganannya, menyebabkan turunnya tingkat kepuasan. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan mekanisme supervisi dan pengawasan kinerja dinas terkait dalam ekosistem digital.

Hambatan koordinasi lintas instansi menjadi problematika klasik dalam sistem pemerintahan daerah, terlebih dalam konteks layanan digital yang menuntut kecepatan dan keterhubungan sistemik. Penguatan sistem dashboard monitoring real-time dan evaluasi berkala dapat menjadi solusi untuk mendorong respon cepat dari dinas teknis.

“Kami terus mendorong agar seluruh dinas lebih aktif dan responsif terhadap aduan yang masuk melalui aplikasi. Kami paham bahwa belum semua dinas terbiasa dengan pendekatan digital, oleh karena itu, pendampingan terus kami lakukan. Namun tantangan tetap ada, apalagi jika ada pergantian pegawai atau keterbatasan SDM (Wawancara Egy Aryanti, Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang)”.

Diskominfo menjelaskan bahwa mereka secara konsisten mendorong seluruh dinas agar lebih aktif dan responsif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat melalui aplikasi. Disadari bahwa tidak semua instansi memiliki kebiasaan bekerja dengan pendekatan digital, sehingga diperlukan upaya pendampingan serta pelatihan secara berkelanjutan. Meski demikian, tantangan tetap muncul, terutama ketika terjadi pergantian pegawai ataupun keterbatasan jumlah sumber daya manusia di masing-masing dinas. Faktor ini menjadi salah satu penghambat utama dalam menjaga konsistensi respon terhadap aduan masyarakat.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tantangan evaluasi aplikasi juga berasal dari internal birokrasi itu sendiri. Adaptasi terhadap sistem digital memerlukan proses yang berkesinambungan, termasuk dalam hal regenerasi personel yang kompeten dan berorientasi pada pelayanan publik.

Staff Diskominfo juga menyoroti adanya kendala dari sisi budaya birokrasi. Beberapa dinas masih memandang aplikasi Tangkar sebagai pekerjaan tambahan, bukan sebagai bagian dari kewajiban pelayanan publik yang harus diprioritaskan. Pola pikir ini menjadi tantangan tersendiri, sehingga diperlukan perubahan mentalitas birokrasi secara bertahap agar seluruh instansi dapat melihat aplikasi sebagai instrumen resmi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Hasil wawancara tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital bukan hanya soal teknologi, namun juga transformasi budaya kerja. Perubahan paradigma dari pelayanan konvensional ke digital membutuhkan pendekatan manajerial yang persuasif dan strategis agar semua pihak terlibat merasa memiliki.

Berdasarkan beberapa wawancara di atas, tantangan yang dihadapi aplikasi Tanggap Karawang lebih banyak bersifat sistemik dan kultural. Maka, solusi yang dibutuhkan tidak hanya dalam bentuk pembaruan sistem, tetapi juga penguatan struktur koordinasi dan peningkatan kapasitas SDM di semua level.

Rizky Firdaus, warga Karawang, memberikan kesan yang cukup kritis terhadap pemanfaatan aplikasi ini. Ia menyampaikan:

“Saya pernah coba aplikasi itu, tapi suka lama responsnya. Jadi saya lebih sering langsung ke kantor desa atau kecamatan kalau ada laporan. Kadang kalau sudah masuk laporan, gak ada tindak lanjutnya, atau harus ditanya-tanya dulu baru ditindak (Wawancara Rizky Firdaus, warga Karawang)”.

Pernyataan Rizky (masyarakat) menunjukkan adanya celah dalam sistem respons dan tindak lanjut terhadap laporan masyarakat. Kelambatan waktu tanggap, serta kurangnya komunikasi dua arah antara sistem dan pelapor, menjadi hambatan yang signifikan dalam menjaga kepercayaan publik. Keputusan Rizky untuk beralih kembali ke cara konvensional memperlihatkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya menjadi pilihan utama warga dalam menyampaikan keluhan atau permintaan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sultan Adinata (Masyarakat), salah satu warga Karawang, diperoleh informasi bahwa penggunaan aplikasi masih dianggap cukup sulit, khususnya bagi masyarakat lanjut usia. Ia mengungkapkan bahwa panduan penggunaan aplikasi belum sepenuhnya mudah dipahami sehingga sering kali membutuhkan bantuan dari anggota keluarga yang lebih muda. Kondisi tersebut diperburuk oleh kualitas jaringan internet yang tidak selalu stabil. Bagi kalangan usia lanjut, berinteraksi secara langsung dengan petugas dianggap lebih praktis dan memberikan rasa nyaman dibandingkan menggunakan aplikasi digital. Kutipan ini menggarisbawahi dua persoalan utama, yakni antarmuka aplikasi yang belum ramah pengguna bagi kelompok usia lanjut, serta permasalahan teknis terkait akses internet. Ketergantungan pada pihak ketiga

(dalam hal ini anaknya) menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan literasi digital antar generasi. Situasi ini mempertegas perlunya pendekatan inklusif dalam desain sistem layanan publik digital.

Wawancara dari dua masyarakat pengguna memperjelas tantangan nyata dalam hal *usability* aplikasi Tanggap Karawang. Persepsi negatif terhadap kecepatan respons dan kesulitan teknis dalam penggunaan, berkontribusi pada rendahnya partisipasi warga, khususnya di kalangan usia lanjut atau mereka yang berdomisili di daerah dengan akses terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi dan peningkatan kemampuan pengguna masih perlu diperkuat, bersamaan dengan perbaikan fitur teknis seperti kecepatan respons dan penyederhanaan antarmuka pengguna.

Berdasarkan paparan kutipan wawancara dari pihak Dinas Kominfo, tim pengembang, dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa evaluasi Aplikasi Tanggap Karawang masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks. Kendala tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi digital, keterbatasan sumber daya internal, serta rendahnya keterlibatan dan kepuasan pengguna. Namun demikian, terdapat pula upaya nyata dari pihak pengelola dan pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan baik dari segi teknis, edukasi, hingga penguatan komitmen lintas sektor. Evaluasi berkala dan strategi peningkatan layanan yang berbasis pada pengalaman pengguna nyata sangat penting untuk memastikan aplikasi ini dapat menjadi pilar pelayanan publik yang efektif dan inklusif.

3.6. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam periode 2023–2025, tren laporan masyarakat melalui aplikasi Tanggap Karawang mengalami dinamika yang cukup signifikan. Pada tahun 2023, aduan masyarakat paling banyak berkaitan dengan sektor kesehatan, tahun 2024 didominasi oleh infrastruktur, sedangkan tahun 2025 terjadi lonjakan aduan di sektor administrasi dan layanan publik. Pola ini menggambarkan adanya pergeseran perhatian masyarakat dari isu pelayanan dasar menuju aspek tata kelola birokrasi yang lebih luas.

Perubahan dominasi laporan ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui sistem digital tidak bersifat statis, tetapi dipengaruhi oleh faktor sosial, ekonomi, politik, dan kinerja pemerintah daerah dalam menindaklanjuti aduan. Oleh karena itu, pembahasan berikut diarahkan untuk memahami faktor penyebab, implikasi, dan relevansinya dengan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karawang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi Tanggap Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari hasil yang diperoleh, terlihat bahwa aplikasi ini efektif dalam menyalurkan suara masyarakat, namun efektivitas penyelesaian aduan masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pengaduan publik tidak hanya ditentukan oleh aksesibilitas teknologi, tetapi juga oleh kinerja birokrasi dalam merespon.

Pelayanan publik berbasis e-Government merupakan upaya strategis pemerintah dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam konteks Kabupaten Karawang, Aplikasi Tanggap Karawang menjadi salah satu instrumen digital yang dikembangkan untuk menunjang transformasi pelayanan publik tersebut. Evaluasi dapat ditelaah dari berbagai aspek yang saling terkait, mencakup desain kebijakan, penerapan teknis, dan respon masyarakat sebagai pengguna.

E-Government, atau pemerintahan berbasis elektronik, merupakan transformasi dalam tata kelola administrasi publik yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, serta antarlembaga pemerintahan. Konsep ini bertumpu pada prinsip efisiensi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Dengan meminimalisasi interaksi fisik antara masyarakat dan birokrasi, e-Government diharapkan mampu menurunkan biaya layanan publik, mempercepat proses, dan meningkatkan akses informasi secara merata.

Evaluasi e-Government tidak hanya mencakup penyediaan layanan secara daring, tetapi juga mencerminkan perubahan paradigma dalam cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan warga negara. Beberapa bentuk evaluasi e-Government antara lain adalah *e-Administration* (pengelolaan administratif secara elektronik), *e-Service* (pelayanan publik daring), *e-Democracy* (partisipasi warga secara digital), dan e-Governance (pengelolaan pemerintahan dengan dukungan

TIK secara menyeluruh). Dengan pendekatan ini, pemerintah diharapkan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan publik serta membuka ruang yang lebih luas bagi pengawasan sosial.

Fitur-fitur dalam Aplikasi Tanggap Karawang menunjukkan adanya orientasi kuat terhadap prinsip-prinsip e-Government, seperti keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk menyampaikan laporan, aduan, serta aspirasi secara langsung dan cepat kepada pemerintah daerah. Hal ini mencerminkan upaya integratif dalam mendorong keterlibatan publik secara aktif, sekaligus memperpendek rantai birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan konvensional. Selain itu, keterhubungan antar-fiturnya dengan instansi teknis terkait memperlihatkan bahwa arsitektur layanan digital ini telah dirancang untuk mendukung koordinasi lintas sektor secara lebih efisien.

Data tingkat kepuasan pengguna menunjukkan performa yang cukup menggembirakan, di mana tren kepuasan relatif stabil dan cenderung meningkat dari triwulan ke triwulan sepanjang tahun 2024. Pengguna menilai bahwa aplikasi mampu memberikan respons cepat terhadap laporan dan keluhan, serta memudahkan mereka dalam mengakses informasi layanan publik. Meski demikian, tidak semua pengguna memiliki pengalaman yang seragam. Sebagian masyarakat masih menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi, baik karena hambatan teknis seperti kestabilan sistem maupun karena keterbatasan dalam pemahaman digital. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjamin

inklusivitas layanan digital, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi.

Evaluasi Aplikasi Tanggap Karawang di lapangan juga menghadapi tantangan struktural yang bersifat multidimensi. Di antaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas teknologi informasi, lemahnya integrasi lintas sektor dalam merespons laporan, serta belum optimalnya jaringan infrastruktur di beberapa wilayah pedesaan. Selain itu, terdapat hambatan pada level budaya birokrasi yang masih konvensional, serta resistensi sebagian aparatur dalam mengadopsi pola kerja digital yang adaptif. Di sisi lain, upaya sosialisasi kepada masyarakat belum menjangkau seluruh lapisan secara merata, yang berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi di kalangan tertentu. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan e-Government tidak dapat dilepaskan dari kesiapan ekosistem sosial dan kelembagaan yang mendukungnya.

Meskipun menghadapi beragam kendala, keberadaan Aplikasi Tanggap Karawang telah membuktikan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik bukan hanya memungkinkan, tetapi juga berdampak nyata terhadap perbaikan kualitas tata kelola pemerintahan. Evaluasi ini menegaskan pentingnya penguatan aspek manajerial, teknis, dan sosial dalam mendukung keberlanjutan platform digital pelayanan publik. Pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur pendukung, meningkatkan kapasitas SDM, memperluas jangkauan edukasi digital kepada masyarakat, serta memastikan adanya sistem evaluasi dan pengembangan aplikasi yang berkesinambungan.