

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM TANGGAP KARAWANG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARAWANG

Elda Riani <sup>1</sup>, Maulana Rifai <sup>2</sup>, Kariena Febriantini <sup>3</sup>

Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
E-mail: Eldariani25@gmail.com

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program Tanggap Karawang yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, untuk menampung dan menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat melalui pengaduan dari masyarakat. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bersifat naratif. Sumber data yang diperoleh yaitu berupa data primer yang berasal dari informan secara langsung dan data sekunder berasal dari data-data pendukung lainnya. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi secara langsung, wawancara yang mendalam kepada narasumber dan instrumen pendukung yang diperkuat dengan adanya dokumentasi, dan didukung oleh data sekunder yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Tanggap Karawang (Tangkar) sudah berjalan baik, walau pun pada pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan di dalamnya. Seperti kurangnya sosialisasi secara langsung ke masyarakat dan kurangnya fasilitas pendukung seperti jaringan internet gratis bagi masyarakat.*

**Kata Kunci:** *Implementasi Kebijakan, Tanggap Karawang, Dinas Komunikasi dan Informatika*

### ABSTRACT

*Research is intended to find out how the implementation of the Karawang Response Program carried out by the communication and information officer of the Karawang district, to accommodate and settle any existing issues in society through public complaints. The method used was to use a descriptive method with a qualitative, narrative approach. The resulting data include primary data coming from the informant directly and secondary data coming from other data support. The study is conducted by direct observation, in-depth interviews of supportive sources and instrument reinforced by documentation and is supported by secondary data available. Studies have shown that the implementation of the Karawang Response Program (Tangkar) is good, even though the implementation of it still has several flaws in it. Such as a direct lack of socializing of the community and a lack of support facilities like a free internet network for the community.*

**Keywords:** *Policy Implementation, Karawang Response, Communication And Information Officer*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu unsur yang penting untuk mendukung aktifitas guna memenuhi kebutuhan dasar hak setiap warga negara. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan untuk menjalankan pelaksanaan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga masyarakat dapat memberikan masukan atau saran kepada pemerintah dan masukan saran tersebut dapat diterima oleh pemerintah dengan cara lebih memperbaiki kinerjanya supaya menjadi jauh lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pada zaman modern ini pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menggunakan berbagai aspek inovasi di dalamnya, salah satunya dengan menggunakan aspek inovasi yang berhubungan dengan teknologi yang sedang berkembang di era modern sekarang. Hal ini juga sejalan dengan prinsip dari penyelenggaraan *Electronic Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah guna memberikan atau menyediakan informasi dan pelayanan bagi warganya serta hal-hal lain yang berkenaan dengan jalannya pelaksanaan kegiatan pemerintahan.

Landasan hukum terkait dengan adanya pelayanan publik terdapat pada Peraturan Presiden No.76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang di dalamnya

telah diatur cara kerjanya mulai dari tahapan mekanisme sampai tahapan pembinaan dan pengawasan dari terlaksananya program tersebut. Layanan pemerintah yang di maksud ini di jadikan sebuah program yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang disebut dengan Sistem Pengeolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan telah di implementasikan oleh semua kementerian dan semua lembaga-lembaga pemerintahan yang ada di Indonesia. Program tersebut juga merupakan turunan dari Peraturan Presiden (Perpres) yang dianut ke dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N Lapor.

*Electronic Government* merupakan sebuah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna membantu proses penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi kini sudah dikembangkan oleh pemerintah pusat, di mana fungsinya agar masyarakat dari berbagai daerah dan kalangan yang ada di Indonesia dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut secara menyeluruh. Pemerintah telah

melakukan inovasi pelayanan publik mengenai pengaduan masyarakat secara online melalui Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Penerapan aplikasi LAPOR yang dijalankan oleh pemerintah pusat merupakan bentuk implementasi dari Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Program ini merupakan inovasi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan.

Program ini juga telah diterapkan di tingkat pemerintah daerah, beberapa daerah sudah ikut serta dalam memberikan pelayanan terpadu menggunakan teknologi informasi. Karena pada era modern ini rata-rata masyarakatnya telah menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya. Pelaksanaan inovasi teknologi ini juga telah diterapkan oleh pemerintah seperti Kabupaten Karawang. Di mana Pemerintah Kabupaten Karawang mempunyai sebuah program berbasis teknologi informasi yaitu program Tanggap Karawang (TANGKAR) yaitu sebuah program yang berbasis pengaduan online rakyat yang diperuntukan untuk masyarakat Kabupaten Karawang yang memiliki masalah sehari-hari dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan Pemerintah Kabupaten Karawang. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomer 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

Program Tanggap Karawang ini telah dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. Dibentuknya program Tanggap Karawang ini dipergunakan untuk menampung setiap aspirasi dan keluhan masyarakat yang sebelumnya masyarakat bingung untuk memberikan atau melaporkan pengaduannya kemana terkait permasalahan yang terjadi di lingkungannya. Hal tersebut yang memicu inisiatif Pemerintah Kabupaten Karawang untuk membuat program yang bisa untuk di jadikan sebagai wadah dari persoalan tersebut melalui program pengaduan online untuk menampung setiap keluhan masyarakat menggunakan teknologi informasi yang dapat langsung terintegrasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang sehingga permasalahan yang terjadi di masyarakat dapat langsung masuk laporannya ke pemerintah daerah. Melalui program Tanggap Karawang ini, Pemerintah Kabupaten Karawang dapat memberikan solusi dari segala bentuk permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, serta pemerintah dapat mengawasi dan mengatasi berbagai permasalahan yang ada di masyarakat tersebut.

Setelah diterapkannya program Tanggap Karawang pada 22 Februari 2019, telah terlihat bahwa partisipasi masyarakat semakin meningkat dalam memberikan atau melaporkan permasalahan yang berhubungan dengan pemerintahan. Hal tersebut dilihat dari banyaknya pengaduan-pengaduan yang masuk ke aplikasi

Tanggap Karawang yang dapat dilihat jumlahnya di *website* resmi Tanggap Karawang, pengaduan tersebut terkait dengan pelayanan publik yang berhubungan dengan pemerintah Kabupaten Karawang, pengaduan tersebut mengenai permasalahan terkait dengan infrastruktur, transportasi, pendidikan, kesehatan, ekonomi dan lain sebagainya.

Dengan adanya program Tanggap Karawang ini diharapkan dapat mempermudah pemerintah dalam menjangkau dan menciptakan pola koordinasi antar lembaga pemerintah di Kabupaten Karawang dan bisa memperkuat jalannya komunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif. Karena sebelum adanya program Tanggap Karawang ini, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang berkaitan dengan masalah yang terjadi di lingkungannya dan masyarakat sulit untuk memberikan aduan tersebut kepada pemerintah secara langsung serta masih belum adanya sarana pengaduan yang efektif karena jangkauan komunikasi pemerintah dengan masyarakat yang masih sangat terbatas dalam mengatasi setiap permasalahan yang ada, dan masih kurangnya koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Seingga biasanya masyarakat memberikan pengaduannya melalui perantara yang berhubungan dengan pemerintah, seperti ormas. Maka dengan adanya program Tangkar tersebut, diharapkan dapat memberikan kemudahan untuk melakukan

komunikasi yang baik antar sesama lembaga pemerintah, SKPD maupun dari masyarakat ke pemerintah, dalam mengatasi segala permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat di wilayah Kabupaten Karawang.

Semenjak dibukanya program pengaduan Tanggap Karawang ini, terhitung dari bulan Februari 2019 sampai dengan Agustus 2021 jumlah pengaduan dari masyarakat yang telah di terima oleh sistem Tanggap Karawang sebanyak 2.447 pengaduan yang masuk dan diantaranya yang telah ditanggapi sebanyak 2.326 pengaduan. Data tersebut bersumber dari *website* resmi Program Tanggap Karawang. Selain menggunakan situs *website*, masyarakat juga dapat memberikan pengaduannya menggunakan media lain seperti aplikasi yang dibisa di unduh secara resmi di *google playstore* atau *appstore*, SMS Gateway, *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, *What's Up*, serta *Email*. Masyarakat juga dapat melihat respon dari aduan yang telah diajukan tersebut di aplikasi Tanggap Karawang, didalamnya terdapat semacam rambu atau tanda dari beberapa warna yang menjelaskan sampai mana pengaduan tersebut mendapatkan respon, misalnya warna merah artinya laporan yang diberikan masih dalam tahapan menunggu, warna kuning artinya laporan yang diberikan sedang dalam tahapan proses validasi, serta warna hijau menandakan bahwa aduan yang diberikan tersebut sudah selesai diproses atau sedang dalam penanganan oleh pihak yang berhubungan dengan

permasalahan tersebut. Misalnya, ada pengaduan dari masyarakat yang berkaitan dengan infrastruktur, maka pengaduan yang masuk melalui Tanggap Karawang akan di validasi oleh admin di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dan di hubungkan dengan admin yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR).

Masyarakat dapat dengan cepat dan mudah memberikan pengaduan kepada pemerintah secara langsung dan pemerintah dapat memberikan respon yang cepat, karena di Program Tanggap Karawang ini sudah terintegrasi kepada setiap SKPD di Kabupaten Karawang, misalnya ke setiap dinas, BUMD, polres, rumah sakit serta elemen-elemen pendukung pemerintah lainnya yang ada di Kabupaten Karawang. Pengaduan yang masuk ke master admin yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dapat langsung diberikan kepada admin yang ada di pihak bersakutan dan direspon oleh admin yang nantinya akan di laporkan kepada bagian yang menangani permasalahan tersebut, sehingga bisa langsung di tangani dan diberikan penyelesaian pada laporan tersebut.

Masyarakat dalam membuat pengaduan dapat menggunakan simbol *hashtag* (#) yang sesuai dengan apa yang akan dilaporkannya. Misalnya #airkeruh/bau/tidak mengalir, #aktamati, #Ambulangratis, #begal, dan masih banyak *hasteg* yang berkaitan dengan permasalahan di lingkungan

masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain ke lembaga SKPD terkait, laporan ini juga di pantau langsung oleh bupati, sehingga jika ada pengaduan dari masyarakat yang belum ditanggapi selama 2x24 jam, maka akan langsung mendapatkan teguran dari bupati yang diberikan kepada pihak SKPD terkait tersebut. Selain itu, walau aplikasi Tangkar ini bisa dikatakan masih sangat baru, tetapi program ini sudah mendapatkan peringkat kedua dalam pengelolaan pengaduan pemerintah se-kabupaten/kota se-Jawa Barat dibawah aplikasi Lapor Bandung. Seperti dikutip dari situs berita di media online (<https://spiritnews.co.id/2019/09/05/karawang-juara-ke-2-kategori-pengelolaan-pengaduan-pemerintah-kota-kabupaten/>), yang memberitakan bahwa Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang menerima penghargaan sebagai juara 2 dalam kategori Pengelolaan Pengaduan Pemerintah kota/kabupaten se-Jawa Barat yang diberikan langsung oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil yang diselenggarakan dalam acara Piala Humas Jabar 2019, yang didalamnya terdapat pengelolaan pengaduan Aplikasi Tanggap Karawang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengkaji permasalahan tersebut menggunakan sudut pandang dari teori George C. Edward III yang mengemukakan adanya 4 indikator yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi kebijakan. Empat indikator yang

dimaksud yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Implementasi Kebijakan**

Menurut Van Meter dan van Horn (2008, 146-147) dalam Budi Marno (2010) menjelaskan bahwa Implementasi kebijakan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan swasta, baik dilakukan secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan bersama yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut pandangan dari Grindle (1980: 7) dalam Haedar (2010), implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat di teliti pada tingkat program tertentu, dan proses implementasi dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap disalurkan untuk mencapai sasaran.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk melaksanakan sesuatu yang menghasilkan suatu pengaruh baik berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan serta kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah dan disepakati serta diterapkan kepada sasaran kebijakan yaitu masyarakat untuk dapat memecahkan atau menjawab suatu masalah yang ada di lingkungan masyarakat.

Menurut George C. Edward III dalam Junaidin (2013), mengkaji implementasi kebijakan, dimulai dengan mengajukan dua pertanyaan dasar, yaitu: Apa saja faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan? dan apa saja faktor penghambat keberhasilan implementasi kebijakan tersebut? Untuk menjawab pertanyaan ini Edward mengemukakan adanya 4 indikator yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi kebijakan. Empat indikator yang dimaksud tersebut yaitu diantaranya : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

### **1. Komunikasi**

Dalam implementasi kebijakan, komunikasi yang baik itu di lakukan langsung kepada masyarakat ataupun kepada sesama pelaksana kebijakan dalam hal ini komunikasi terbagi dalam 3 kategori yaitu:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan implementasi kebijakan yang baik.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan.
- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksana haruslah konsisten.

Menurut Edward, persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah di mana mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang akan mereka lakukan dan bagaimana cara melakukan kebijakan tersebut. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus diteruskan kepada

personil yang menguasai persoalan yang akan dilaksanakan disertai dengan petunjuk-petunjuk yang jelas sehingga pelaksana di lapangan tidak mengalami kendala atau kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan dalam melaksanakan implementasi program tersebut. Selain itu, perintah-perintah dalam melakukan pelaksanaan haruslah konsisten dan jelas. Apabila perintah yang disampaikan tidak konsisten dan kurang jelas maka yang terjadi akan berakibat pada ketidak efektifan dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

## **2. Sumberdaya**

### **1. Sumberdaya Manusia**

Sumberdaya manusia sebagai salah satu hal yang penting dalam terselenggaranya keberhasilan implementasi suatu kebijakan, sehingga perlu adanya sumberdaya manusia yang cukup yang mengimbangi antara kualitas dan kuantitas dari pelaksana kebijakan. Kualitas sumberdaya berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas dan kompetensi di bidangnya. Kuantitas dalam sumberdaya yaitu berkaitan dengan jumlah sumberdaya manusia yang ada pada implementor kebijakan atau staff pelaksana kebijakan, apakah sudah memadai atau masih kurang.

### **2. Anggaran**

Anggaran disini, berkaitan dengan kecukupan anggaran atau dana dalam penunjang untuk menjalankan suatu kebijakan atau program yang akan dijalankan.

### **3. Fasilitas**

Pengadaan fasilitas atau sarana dan prasarana yang layak akan menunjang keberhasilan implementasi kebijakan yang diterapkan. Karena jika sarana dan prasarana masih belum mencukupi dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka implementasi kebijakan tersebut keberhasilannya akan kurang maksimal. Sehingga sarana dan prasaran sangatlah diutamakan untuk menunjang keberhasilan suatu kebijakan yang akan berjalan maksimal.

### **4. Informasi dan kewenangan**

Informasi yang jelas akan sangat membantu dalam terselenggaranya implementasi kebijakan. Jika dalam pelaksanaan suatu implementasi kebijakan tidak memiliki informasi jelas, maka kebijakan tersebut tidak akan tersampaikan kepada pelaksana kebijakan. Bisa jadi antara pelaksana yang satu dengan yang lain akan mengalami perbedaan persepsi atau pemikiran yang akan terjadi dilapangan. Oleh karena itu, pelaksanaan suatu implementasi kebijakan harus memiliki informasi yang jelas dan tidak ambigu.

Wewenang berperan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang akan dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Jadi tidak ada keyakinan, maka akan ada suatu perbedaan pendapat dalam menanggapi pelaksanaan kebijakan di lapang nanti. Karena jika dalam pelaksanaan suatu kebijakan tidak ada wewenang yang menjamin, maka akan terjadi perbedaan oleh pelaksana kebijakan tersebut.

### 3. Disposisi

Sikap dan perilaku dari pelaksana kebijakan, sangatlah berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan ialah, seperti sikap kejujuran, mempunyai komitmen tinggi dalam melaksanakan kebijakan yang sudah dijalankan.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup aspek mekanisme *standart operation procedure* (SOP), yang menjadi pedoman atau *road map* setiap implementor untuk dapat bertindak dalam menjalankan kebijakan dengan baik dan sesuai standar yang telah ditentukan. Maka dalam pelaksanaan kebijakan tersebut bisa sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan sesuai tugas pokok masing-masing. Sehingga implementasi kebijakannya dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil kajian dari beberapa ahli diatas, penulis memutuskan untuk menggunakan teori dari Edward III untuk mengkaji suatu masalah yang akan diteliti, karna teori yang dikemukakan oleh Edward III dirasa sesuai dengan apa yang ingin dikaji oleh penulis. Misalnya, penulis ingin mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam mempromosikan program Tanggap Karawang ke masyarakat Karawang. Lalu, bagaimana

sumberdaya pendukung untuk membuat program Tanggap Karawang tersebut terlaksana dengan hasil yang maksimal dan bahkan bisa dikatakan berhasil. Selain itu penulis juga ingin mengetahui bagaimana sikap dari implementor, serta bagaimana SOP dalam menjalankan program Tanggap Karawang, supaya tidak memiliki banyak kendala dalam pelaksanaan program tersebut.

### METODE

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif karena metode tersebut menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu persoalan yang ingin diteliti dan penjelasan deskriptif yang akan memberikan penjelasan lebih rinci dan lebih mudah dipahami oleh pembaca. Sumber data penelitian menggunakan data primer yang dilakukan secara langsung oleh peneliti dan data sekunder yang didapatkan dari data secara tidak langsung seperti dari majalah, media online serta buku. Data yang diperoleh peneliti melalui metode wawancara secara langsung kepada narasumber, untuk mencari informasi yang valid dari narasumber yang dianggap menguasai Program Tanggap Karawang yaitu admin dari program Tanggap Karawang di



Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dan masyarakat Karawang.

2. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2019, yang berlokasi di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.

3. Sumber Data

a. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dimana data diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara secara langsung kepada informan. Informan yang berhasil di wawancarai adalah informan yang benar-benar menguasai atau faham terkait masalah program Tanggap Karawang, seperti staf dari pihak Diskominfo, Kepala Sub Bagian Program dan Data Diskominfo, serta beberapa narasumber dari masyarakat Karawang.

b. Sumber data lainnya yaitu menggunakan data sekunder yang diperoleh oleh peneliti melalui berita, jurnal dan sumber lainnya.

4. Teknik pengumpulan Data

a. Reduksi Data

Reduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memilih data-data yang dianggap penting untuk mempermudah dalam memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk naratif berupa uraian singkat terkait program Tanggap Karawang.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan melalui data-data yang diperoleh berdasarkan studi pustaka dan data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, sehingga dari hasil yang sudah didapatkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa objek yang sebelumnya masih kurang jelas, setelah diteliti menjadi lebih jelas dan dapat mudah di fahami.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Prinsip-prinsip Demokrasi di Indonesia Program Tanggap Karawang (Tangkar)**

Tanggap Karawang atau Tangkar merupakan suatu program yang sengaja dibuat untuk mempermudah masyarakat di mana program ini dimaksud sebagai layanan pengaduan secara online menggunakan teknologi informasi yang berkaitan dengan masalah sehari-hari kepada pemerintah. Kebijakan ini dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang yang di pelopori oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai bentuk dari jawaban yang bermula dari adanya keresahan di masyarakat yang selama ini

kebingungan untuk memberikan pengaduan kepada pemerintah yang dapat secara langsung di tanggapi dan dapat segera diselesaikan secara langsung oleh pemerintah. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomer 16 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah menginginkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dengan mudah dan cepat tanpa harus masyarakat bingung kemana mereka akan memberikan pengaduan atau meminta pelayanan kepada pemerintah. Pengaduan berbasis teknologi informasi ini, telah dirancang oleh pemerintah sebagai sistem yang memiliki integrasi langsung secara vertikal dengan semua lembaga-lembaga pemerintahan yang ada di Kabupaten Karawang. Sehingga dapat dikatakan pelayanan ini menggunakan sistem terpadu satu pintu, yang di pegang secara langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dan informasi yang di dapatkan nanti akan di bagi dengan lembaga yang bersangkutan.

Aplikasi Tanggap Karawang, *launcing* pada bulan Februari 2019, yang dilaksanakan di depan Kantor Bupati Kabupaten Karawang. Pembukaan ini dihadiri langsung oleh Bupati Kabupaten karawang beserta staff jajarannya, seluruh perwakilan kecamatan yang ada di Kabupaten Karawang, dan beberapa media masa lokal juga ikut serta dalam menghadiri peresmian Program Tanggap Karawang tersebut. Terhitung sampai Agustus

2021, selama aplikasi ini di terapkan telah tercatat sebanyak 2.447 laporan yang masuk ke *master admin* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dari masyarakat. Dalam melakukan pengaduan masyarakat bisa melalui situs *website* resmi Kabupaten Karawang, melalui *SMS/ Gateway* bagi masyarakat yang tidak memiliki *smartphone*, sosial media, web Tanggap Karawang, Email atau aplikasi yang dapat di unduh melalui *google playstore*. Pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat melalui aplikasi ini, dengan cara masyarakat dapat menggunakan *hasteg* (#) atau tagar tertentu untuk lebih memperjelas jenis permasalahan apa yang sedang dilaporkan, sehingga admin yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika dapat langsung melanjutkan ke lembaga yang menangani permasalahan tersebut.

### **Implementasi Program Tanggap Karawang (Tangkar)**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. dan Peraturan Daerah Nomer 16 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang membuat sebuah program guna untuk menampung setiap pengaduan yang datang dari masyarakat melalui teknologi yang berbasis elektronik secara online yang dilaksanakan melalui

program Tanggap Karawang. Dalam program ini Dinas Komunikasi dan Informatika bekerjasama dengan seluruh lembaga pemerintahan seperti, dinas, badan, BUMD serta kecamatan, yang terintegrasi secara vertikal, untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah setempat.

Menurut pandangan dari teori George C. Edward III bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang saling terhubung yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Sehingga dalam penelitian implementasi program Tanggap Karawang, peneliti mengkaji menggunakan teori Edward III, yang dianggap sesuai dengan permasalahan yang diangkat. Analisis peneliti menggunakan teori dari Edward III yaitu :

### **1. Komunikasi**

Komunikasi yang baik merupakan hal yang menjadi elemen penting dalam sebuah kebijakan publik, di mana dengan adanya komunikasi yang terjadi secara baik tersebut kebijakan publik yang hendak dilaksanakan dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan yang telah ditentukan, baik kepada penerima kebijakan ataupun kepada pihak-pihak yang berkepentingan secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Kepala Seksi Bidang Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika, mengatakan bahwa dinas belum memberikan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat, hal

tersebut disebabkan karena kondisi saat ini yang sedang berada dalam masa pandemi *covid-19*, sehingga pihak dinas sulit untuk melakukan sosialisasi secara bertahap ke masyarakat. Dalam melakukan sosialisasi, dinas biasanya akan mendatangi 10 desa di tiap bulan dan memberikan arahan kepada pegawai desa bagaimana pelaksanaan program Tanggap Karawang tersebut serta memasang spanduk di setiap desa sehingga masyarakat yang datang ke desa dapat melihat program tersebut.

Namun sejauh ini, dalam kejelasan informasi yang beredar di masyarakat masih sangat minim. Dimana berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya sarana pengaduan Tanggap Karawang yang diberikan pemerintah sebagai wadah pengaduan kepada masyarakat. Hal ini diakibatkan karena pihak dinas kurang dalam melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat, pihak dinas hanya mengandalkan aparatur desa serta media sosial untuk mengenalkan program Tanggap Karawang ke masyarakat, sehingga informasi yang diberikan tidak merata sampai kemasyarakat secara langsung.

### **2. Sumberdaya**

Sumber daya yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika khususnya pada bidang yang menjalankan program Tanggap Karawang ini, masih kekurangan tenaga pendukung. Secara staff, ahli atau admin yang ada di dinas hanya ada satu orang saja, sedangkan

setiap hari pasti ada pengaduan yang masuk dalam aplikasi Tanggap Karawang. Maka hal ini dapat menyulitkan pelaksana dalam memberikan penanganan pengaduan dari masyarakat karena dalam penanganan pengaduan harus adanya pemeriksaan atau verifikasi, serta menghubungkan ke instansi bersangkatan terkait permasalahan yang di adukan. Maka hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat dari dinas untuk menghubungkan masalah yang ada ke instansi terkait. Sedangkan sumber daya manusia yang ada di setiap lembaga vertikal yang terintegrasi dirasa sudah cukup, karena hanya sebagai penghubung atau perantara saja anata admin yang ada di Dinas Komunikasi Kabupaten Karawang dengan lembaga atau dinas.

Selain sumberdaya manusia, dalam pelaksanaan suatu program juga sangat berhubungan erat dengan sarana dan prasarana yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu program atau kegiatan. Sumber daya fasilitas atau sarana prasarana dalam pelaksanaan program Tanggap Karawang ini, dirasa masih kurang memadai. Sebab sarana jaringan internet yang masih belum tersebar secara merata ke masyarakat yang ada di Kabupaten Karawang yang menjadi kendala. Khususnya masyarakat yang jauh dari daerah perkotaan dan masih sangat minim akan jaringan internet. Hal tersebut, dapat menghambat masyarakat dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah,

akibatnya permasalahan yang ada tersebut akan berlaurt-larut dalam penanganannya karena informasi akan sangat lama untuk sampai ke pemerintah Kabupaten Karawang. Maka pemerintah harus memberikan fasilitas jaringan *wifi* gratis di setiap desa di Karawang, sehingga permasalahan yang ada di masyarakat dapat langsung diadukan ke pemerintah. Jika faktor-faktor yang mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terpenuhi, maka semua roda kegiatan dalam menjalankan pelayanan publik ke masyaraat akan semakin lancar kedepannya.

### **3. Disposisi**

Disposisi yang dimaksud disini adalah sikap implementor dari pelaksana kebijakan program Tanggap Karawang dalam menjalankan tugasnya. Sebuah program tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan dari pihak-pihak lain didalam pemerintahan itu sendiri. Tanpa adanya dukungan, program sebaik apapun tidak akan berjalan maksimal karena kerjasama yang tidak terjalin dengan baik. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sikap implementor dari dinas komunikasi dan informatika sudah cukup baik. Ha tersebut dilihat dari kesigapan dalam menangani pengaduan yang datang dari masyarakat langsung ditanggapi. Sedangkan dari instansi yang terintegrasi juga dirasa sudah cukup baik dalam menangani pengaduan yang didapat dan langsung ditangani dengan cepat jika permasalahan tersebut bisa

langsung ditangani, karena tidak semua pengaduan bisa langsung direalisasikan, hal tersebut tergantung pada bagaimana jenis kesulitan pengaduan yang masuk. Misalnya jika ada pengaduan yang masuk pada sistem Tanggap Karawang berkaitan dengan jalan rusak, maka tidak dapat langsung diproses untuk memperbaiki jalan rusak tersebut. Karna harus ada pengajuan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, jadi prosesnya akan memakan waktu, tetapi masalah tersebut akan tetap ditangani. Dengan adanya kerjasama yang baik dari implementor dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dengan lembaga instansi terkait, akan meningkatkan keberhasilan program Tanggap Karawang dan mengurangi permasalahan di lingkungan masyarakat.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Pelaksanaan program Tangkar dilakukan berdasarkan *Standart Operation Procedure (SOP)*, yang telah di tetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. Sehingga untuk masalah procedural tidak ada hambatan di dalamnya. Pada tahapan pelaksanaan yang telah dilakukan selama ini, sudah dirasa baik karena tahapan yang mudah di pahami oleh masyarakat. Mulai dari pengaduan yang berikan, masyarakat cukup memberikan data diri sesuai KTP serta foto objek permasalahan yang akan di adukan ke sistem Tangkar dan selanjutnya pengaduan tersebut akan di proses oleh admin master yang ada di

Dinas Komunikasi dan Informatika, setelah di saring laporan tersebut akan di lanjutkan kepada pihak terkait yang menangani permasalahan tersebut, kemudian setelah sampai ke admin penghubung, akan langsung diinformasi apakah permasalahan tersebut memang benar ditangani oleh pihaknya, dan jika sudah benar, selanjutnya akan langsung ditangani sesuai prosedur.

Tahapan-tahapan yang telah dilakukan oleh dinas selanjutnya, akan diberikan ke masyarakat sesuai dengan proses yang sedang dilakukan. Masyarakat dapat memantau sampai mana pengaduannya di proses. Di web resmi dan Aplikasi Program Tangkar, masyarakat dapat melihat tanda-tanda dalam proses pengaduan, seperti tanda merah tanda bahwa penduan sedang menunggu di proses, tanda kuning menandakan pendaduan sedang dalam proses dan warna hijau menandakan bahwa penduan sudah selesai di proses dan ditangani oleh pihak terkait.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan yang telah di uraikan oleh peneliti diatas tersebut, sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh George C. Edward III dalam implementasi kebijakan program Tanggap Karawang telah mengimplementasi program tersebut dengan cukup baik, terbukti dengan banyaknya partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan yang diberikan masyarakat terhitung dari awal peluncuran program ini pada bulan Februari 2019 sampai dengan bulan

agustus 2021 pelaksanaannya sudah mencapai angka 2.447 pnduan yang masuk ke data statistik Tanggap Karawang, yang dapat dilihat langsung dari *website* resmi Tanggap Karawang. Namun tentu setiap program pasti memiliki kekurangan dan kendala di dalam pelaksanaannya, begitu juga dengan program Tanggap Karawang ini, masih ada kekurangan dan kendala yang ditemukan di lapangan, antara lain:

1. komunikasi yang dilakukan antara Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang dengan lembaga pemerintah yang ada di Kabupaten Karawang lain, dirasa sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan sasaran tujuan program ini dibuat. Akan tetapi pada pelaksanaan di masyarakat, masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat yang menyebabkan pelaksanaannya kurang berjalan dengan baik. Pihak pemerintah hanya memberikan sosialisasi kepada lembaga instansi, dan kecamatan atau pihak desa saja, tanpa melibatkan masyarakat secara langsung dalam sosialisasi tersebut. Hal ini mengakibatkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program Tanggap Karawang yang di keluarkan oleh pemerintah untuk menjadi wadah sarana pengaduan kepada masyarakat.
2. Sumberdaya yang berhubungan dengan sumber daya manusia atau tenaga pendukung masih dirasa kurang memadai. Hal ini terlihat karena dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang hanya mempunyai satu orang tenaga ahli yang bertugas sebagai admin utama. Selain sumber daya manusia, fasilitas sarana dan prasarana secara keseluruhan sudah dikatakan baik, hanya saja yang menjadi kendala pada program ini masih kurangnya fasilitas jaringan internet yang menjadi penunjang karena program ini berbasis internet, tetapi masih belum tersebar secara merata jaringan internet di lingkungan masyarakat khususnya masyarakat yang ada di daerah yang jauh dari kota. Kemudian terkait sarana kejelasan informasi dirasa sudah cukup baik dalam merespon pengaduan dari masyarakat, sejauh mana pengaduannya telah di proses oleh dinas dengan cepat dan tanggap.
3. Terkait disposisi atau sikap dari implementor, sejauh ini telah dikatakan cukup baik dalam menjalankan komitmennya sebagai pelaksana program Tanggap Karawang. Hal ini dilihat dari kesigapan pelaksana dalam memberikan respon ke masyarakat. Begitu juga dengan lembaga instansi-instansi terkait, telah memberikan respon positif dalam membantu pelaksanaan program Tangkar ini.
4. Struktur birokrasi disini terkait Standar Operasional Prosedur SOP,

di mana pelaksanaannya telah sesuai dengan prosedur atau *roadmap* yang sudah di tetapkan. Sehingga pelaksanaan pada program Tanggap Karawang ini sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, guna memberikan kesejahteraan dan kenyamanan kepada masyarakat dengan menuntaskan setiap permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kenyamanan hidup masyarakat di kabupaten karawang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell. John w. (2016). *Research Design Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, kualitatif da kuantitatif*. Yogyakarta. PT Pustaka Pelajar.
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Presiden No.76 Tahun 2013 Tentang Pegelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah Kedalam Aplikasi Laport! SP4N
- Peraturan Daerah Nomer 16 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)
- Desita, Dhea dan Nanda, Dina (2018). *Manajemen pemerintah dalam menerapkan inovasi aplikasi lapor Di kota bandung*
- Kristanto, Yuliyana (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Muwujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Lapor Hendi)*. Journal of Public Administration and Local Governance (JPALG)