



## Kebijakan Pemerintah Kabupaten Karawang dalam Pembuatan Aplikasi Berbasis Pengaduan Masyarakat ditinjau dari Manajemen Pemerintahan (Studi Tentang Aplikasi Tanggap Karawang atau TANGKAR)

Irena Anggrayni<sup>1</sup>, Usep Dayat<sup>2</sup>, Kariena Febriantini<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [irenaanggrayni6@gmail.com](mailto:irenaanggrayni6@gmail.com)<sup>1</sup>, [usepdayat15@gmail.com](mailto:usepdayat15@gmail.com)<sup>2</sup>, [kariena.febriantini@gmail.com](mailto:kariena.febriantini@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana manajemen pemerintahan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang dalam sebuah inovasi pembuatan aplikasi pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Tanggap Karawang TANGKAR yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam mengorganisasi dan menyelesaikan pengaduan yang masuk oleh masyarakat. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data berasal dari data primer yang didapatkan melalui wawancara langsung dengan informan yaitu pegawai Diskominfo pada aplikasi TANGKAR dan masyarakat sekitar serta data sekunder yang berasal dari penelitian terdahulu serta berita – berita yang ada di internet serta data dokumentasi yang dilampirkan. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini dimana aplikasi ini berjalan cukup baik namun harus adanya evaluasi serta perbaikan kembali seperti admin yang diperbanyak, aplikasi yang butuh perawatan yang lebih agar tidak sering eror, sosialisasi kepada masyarakat serta transparansi dari pengaduan dari semua pengaduan yang masuk tidak hanya bisa dilihat oleh satu akun melainkan semua orang dapat melihat pengaduan mana saja yang terselesaikan bukan hanya dari segi angka saja. **Kata kunci;** TANGKAR; Manajemen Aplikasi TANGKAR; Dinas Komunikasi dan Informatik; Proses Pengaduan.

### Abstract

This study was intended to find out how the government management carried out by the Karawang Regency Government in an innovation in making public complaints applications through the Karawang TANGKAR Response Application carried out by the Karawang Regency Communications and Information Office in organizing and resolving complaints received by the public. The research method uses a qualitative descriptive method with data sources derived from primary data obtained through direct interviews with informants, namely Diskominfo employees on the TANGKAR application and the surrounding community as well as secondary data originating from previous research as well as news - news on the internet and attached documentation data. . The results obtained in this study where this application runs quite well but there must be an evaluation and improvement, such as increased admins, applications that need more maintenance so that they don't often go wrong, socialization to the public and transparency of complaints from all incoming complaints can not only be seen by one account but everyone can see which complaints have been resolved, not only in terms of numbers.

**Keywords:** TANGKAR; TANGKAR Application Management; Communications and Information Office; Complaint Process

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang sangat pesat di era ini memungkinkan kita sebagai manusia untuk terus mengikuti perkembangan yang ada. Pemanfaatan teknologi terutama internet sangatlah dibutuhkan di era ini di mana semua dituntut serba cepat tentunya dengan hal itu manusia sudah terbiasa dengan teknologi tersebut di berbagai bidang kehidupan. Inovasi adalah sebuah usaha baru yang dilakukan oleh pelaku dalam sebuah organisasi yang didasarkan pada pemikiran, penelitian, dan ide kreatif yang kemudian diterapkan dalam menjalankan usahanya (Sisca,2021:38) Salah satu inovasi di dalam pemanfaatan teknologi tersebut didalam sebuah pemerintahan dimana dengan munculnya teknologi informasi yang dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yaitu E-Government atau *Electronic Government* yaitu sebuah wujud di dalam pemanfaatan teknologi dan Informatika oleh sektor publik dengan membangun suatu interaksi yang terbarukan antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, lembaga pemerintah dan lainnya dengan tujuan untuk menyediakan sebuah akses informasi yang sangat luas dan menciptakan layanan publik yang berkualitas (Napituluhu,2020).

Kebijakan public yaitu sebuah hasil interaksi antara para pembuat kebijakan serta actor yang bermain berdasarkan fenomena yang dicairkan dan dicari solusinya. Dalam suatu kebijakan dihasilkan sebuah keputusan yang nantinya untuk mempresentasikan suatu tujuan dibentuknya sebuah kebijakan (Agustino,2020). Dari pengertian tersebut dengan demikian presiden membuat kebijakan untuk meminta seluruh pemerintahan di Indonesia untuk mulai menggunakan teknologi dan berlomba untuk membuat sebuah inovasi aplikasi pemerintahan yang mana ini sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dalam instruksi tersebut presiden mengamanatkan untuk setiap Gubernur dan Bupati/Wali Kota membuat sebuah kewenangan untuk mengembangkan E-Government ini. Salah satunya yaitu Kabupaten Karawang Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang memberikan sebuah inovasi dalam hal sistem pengaduan dan aspirasi masyarakat yang terinspirasi oleh inovasi layanan publik LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Inovasi layanan aspirasi dan pengaduan berbasis internet yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang ini yaitu dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang dinamakan TANGKAR atau Tanggap Karawang pada 22 Februari 2019. TANGKAR ini yaitu layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis Android, Web, SMS Gateway, dan media sosial lainnya yang dijalankan dengan prinsip mudah, langsung tersimpan dan tuntas. Menurut Drs.H. Acep Jamhuri,M.Si menyebutkan bahwasannya setelah acara presmian berlangsung 80% laporan masyarakat sudah terselesaikan dengan baik dengan 75 admin yang siap sedia melayani. Sehingga dengan demikian Pemerintah Kabupaten Karawang meraih penghargaan juara kedua dalam pengelolaan dan pengaduan melalui Piala Humas Jawa Barat 2019 yang bertajuk Refleksi 1 Tahun Jabar tentunya sebuah kebanggaan bagi Pemerintah Kabupaten Karawang.

Namun setelah berjalannya waktu ternyata aplikasi ini mulai menunjukkan kekurangan serta permasalahan didalamnya dilansir dari berita mengatakan bahwasannya banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai kurang tanggapnya aplikasi ini sehingga masyarakat lebih suka lapor ke Kaporles terdekat serta aplikasi yang terkadang eror .Kemudian dilansir dari berita Libernesia.com (<https://www.libernesia.com/umum/pr-2612073473/kadiskominfo-unakapkesulitan-layani-aduan-masyarakat-karawang-ini-penyebabnya>) Kadis kominfo mengatakan kesulitan karena admin yang dirasa kurang banyak yang berbanding terbalik dengan keluhan yang harus disampaikan kepada dinas terkait. Kemudian dilansir dari berita Jurnal Jabar.com (<https://www.jurnaljabar.id/bewara/dprd-aplikasi-tanggap-karawang-perlu-diperbaiki-b1XcO9Ko>) mengatakan selama ini sinkronisasi yang dilakukan antar dinas lainnya belum tanggap dalam menanggapi persoalan di masyarkat yang menyebabkan lambannya respon dari admin. Tentunya dengan hal tersebut patutlah kita pertanyakan mengenai bagaimana sistem manajemen yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam aplikasi tersebut yang berkaitan dengan perencanaan,pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan yang dilakukan.

## **Metode Penelitian**

### **Teori Manajemen Pemerintah**

Manajemen berasal dari kata “*manage*” yang berarti mengurus, sedangkan pemerintahan diartikan sebagai sekelompok orang tertentu baik melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan dan memimpin di dalam hubungan antar dirinya dengan masyarakat, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Manjeman Pemerintah adalah cara mengurus sekelompok orang tertentu dengan cara mengkoordinasikan dan memimpin masyarakat di dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat (Syafiie , 2011). Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan utuk mencapai suatu tujuan atau sasaran tertentu melalui pemanfaatan sumber daya manusia (Terry, dalam buku “Manajemen Pemerintah Syfiie, 2011) . Menurut George R Terry ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan di dalam manjeman pemerintahan antara lain :

#### 1. Perencanaan Pemerintah

Perencanaan adalah menghubungkan dan memilih fakta yang ada dengan merumuskan suatu kegiatan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

#### 2. Pengorganisasian Pemerintah

Pengorganisasian adalah tindakan penghubungan antar orang – orang yang bekerja sama melaksanakan tugas tertentu untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran tertentu.

#### 3. Pelaksanaan Pemerintah

Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mewujudkan tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha – usaha organisasi.

#### 4. Pengawasan Pemerintah

Pengawasan adalah proses penentuan yang harus dicapai oleh standar tertentu dengan menilai suatu pelaksanaan dan melakukan perubahan serta perbaikan kembali jika diperlukan.

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif pada pendekatan kualitatif. Di mana peneliti pada penelitian kualitatif ini mencoba untuk mencari dan mendapatkan sebuah makna dari suatu kejadian secara langsung dengan orang – orang yang terlibat dalam penelitian tersebut. Penelitian ini juga diarahkan untuk meberikan seuah fakta, gejala atau kejadian secara sistematis dan akurat mengani objek tertentu. Metode penelitian deskriptif ini sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis, lisan atau perilaku yang diamati di mana

penelitian ini menekankan proses dibandingkan hasil dari objek penelitian (Muhadjir, 1998:29). Sumber data yang akan digunakan di dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data yang nantinya akan diperoleh melalui teknik pengumpulan data dari sumber dan pihak terkait berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai Inovasi Pemerintah Kabupaten Karawang dalam Menangani Keluhan serta Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) antara lain :

1. Data Primer

Data primer di dalam suatu penelitian di dapatkan langsung dari sumbernya dengan melakukan pengumpulan data yang ada dilapangan seperti melakukan wawancara, observasi dal lain – lain. Dengan melakukan observasi langsung serta melakukan wawancara menadalam pada objek penelitia maka akan diperoleh sebuah data primer mengenai Inovasi Pemerintah Kabupaten Karawang dalam Menangani Keluhan serta Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR).

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian yang biasanya didapatkan dari suatu hasil studi literatur yang dilakukan oleh peneliti seperti laporan, jurnal, penelitian sebelumnya sebagai pembanding, berita atau sumber lainnya yang relevan dengan objek penelitian seperti peraturan yang terkait dan berita – berita yang menggambarkan sebagaimana mengenai Inovasi Pemerintah Kabupaten Karawang dalam Menangani Keluhan serta Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menjadi sebuah langkah utama yang dilakukan dalam melakukan penelitian untuk mengumpulkan sebuah data yang dilakukan dengan berbagai sumber baik dari sumber primer maupun sumber sekunder yang dilakukan dengan teknik seperti dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara, angket, dokumentasi dan gabungan dari semuanya Dalam penelitian ini, Peneliti akan menggunakan teknik analisis data menggunakan model Miles dan Hiberman menjelaskan bahwasannya analisis data yaitu analisis yang dilakukan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu di mana peneliti telah melaksanakan wawancara dan menganalisis jawabannya (Sugiyono, 2019:321). Langkah – langkahnya sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data maka peneliti melakukan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, wawancara secara mendalam, dokumentasi atau gabungan dari semuanya.

2. Reduksi Data

Setelah data yang kita cari dan di kumpulkan maka masuk ke dalam tahap reduksi data atau pemilahan, perangkuman, pemilihan hal yang sesuai dengan tema dan polanya. Dengan demikian maka peneliti akan menemukan gambaran yang jelas serta memudahkan peneliti.

3. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data maka selanjutnya menyajikan data, dalam kualitatif data yang disajikan berupa uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori. Dengan menyajikan data ini tentunya nantinya akan lebih memudahkan untuk memahami sesuatu hal yang terjadi.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir yang dilakukan yaitu dengan membuat kesimpulan yang masih bersifat sementara karena bisa saja ada data baru yang masuk . sehingga di dalam penelitian kualitatif bisa saja langsung menjawab rumusan masalah yang dirumuskan di awal namun juga tidak karena penelitian yang dilakukan hanya sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN



**Gambar 1.** Aplikasi Tanggap Karawang

Aplikasi Tanggap Karawang atau TANGKAR adalah aplikasi berbasis internet yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kabupaten Karawang yang berbasis Android, Web, SMS Gateway, dan Media Sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Mengapa pengaduan yang diajukan harus ke Aplikasi TANGKAR? Jawabannya adalah dalam menangani masalah terkadang belum efektif dan efisien seperti : Masyarakat yang mengadukan permasalahan di tempat yang salah seperti buyan pada saluran yang memang khusus menaungi permasalahan sehingga masyarakat tidak bisa melihat bagaimana proses penyelesaian pengaduan tersebut sudah sampai mana bisa jadi permasalahan tersebut hanya disampaikan saja tetepai tidak diperbaiki dengan benar, kemudian monitoring dari pelaksanaan biasanya dilakukan secara manual dan perekapan permasalahan juga secara manual sehingga akan memperlama dalam menyelesaikan semua permasalahan yang masuk.

Aplikasi TANGKAR dapat menjadi sebuah solusi dalam permasalahan yang telah dijelaskan di mana setiap pengaduan yang masuk akan disimpan data dasarnya sehingga nantinya akan dicatat dan diverifikasi oleh admin TANGKAR. Aplikasi ini membantu permasalahan serta pengaduan masyarakat mulai dari social, infrastruktur, pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, kebutuhan ambulans, dan bidang lainnya yang terkait dengan dinas yang ada di pemerintahan Kabupaten Karawang.

### **Perencanaan Program Tanggap Karawang (TANGKAR)**

Pemerintahan Kabupaten Karawang merencanakan aplikasi ini guna membantu masyarakat terutama masyarakat Karawang mengenai permasalahan yang mereka rasakan atau berbagai aspirasi mereka dalam bidang tertentu seperti sosial, infrastruktur dan kesehatan yang memang banyak di eluhkan masyarakat di Kabupaten Karawang maka dibuatlah aplikasi yang dapat membantu yaitu aplikasi Tanggap karawang. Aplikasi TANGKAR (Tanggap Karawang) ini mengadopsi dari aplikasi LAKSA (Layanan Masyarakat) di kota Tangerang. Pemerintahan Kabupaten Karawang melakukan kerjasama dengan pemerintahan di kota Tangerang mengenai aplikasi berbasis internet yang diajukan untuk membantu masyarakat dalam hal pengaduan atau aspirasi dan keluhan. Di Tangerang ada aplikasi pengaduan yang bernama LAKSA di mana LAKSA ini merupakan makanan khas di kota Tangerang yang kemudian diambil namanya untuk memberi nama si aplikasi pengaduan masyarakat tersebut. Kemudian berbeda dengan Tangerang, di Kabupaten Karawang

aplikasi berbasis pengaduan layanan masyarakat ini diberi nama Tangkar yang merupakan makanan khas dari Karawang itu sendiri kemudian diistilahkan menjadi Tanggap Karawang. Dari kedua aplikasi ini memiliki fungsi yang sama di mana masyarakat dapat mengadukan keluhannya secara mudah dan cepat. Untuk anggaran dari pembuatan aplikasi ini menurut Kepala Diskominfo Kabupaten Karawang Muhammad Yasin mengatakan aplikasi TANGKAR ini tidak menggunakan anggaran alias no APBD.

#### **Pengorganisasian Program Tanggap Karawang (TANGKAR)**

Secara pengorganisasiannya aplikasi ini, di mana ada seorang pelapor dan admin yang sangat terkait satu sama lain, di mana pelapor sebagai orang yang memberikan sejumlah informasi dalam bentuk pengaduan kepada seorang admin yang bertugas untuk mengumpulkan dan menyalurkan setiap pengaduan kepada dinas terkait di dalam permasalahan yang diberikan. Sebagai contoh pelapor mengadu mengenai jalan yang rusak dijelaskan dengan bukti gambar dan titik wilayah yang memiliki masalah tersebut kemudian dikirim ke admin yang kemudian admin menerima laporannya dan menyalurkan permasalahan mengenai jalan rusak tersebut ke dinas yang terkait yaitu Dinas PUPR. Pengarahan pengaduan dilakukan langsung oleh admin yang bertugas untuk mewedahi dan menyalurkan setiap pengaduan atau aspirasi yang masuk. Permasalahan muncul ketika pengaduan yang masuk sangat banyak berbanding terbalik dengan admin yang mengurus permasalahan tersebut sehingga sumber daya yang masih kurang menyebabkan terhambatnya proses verifikasi data ke dinas terkait permasalahan yang diajukan di dalam Aplikasi Tangkar.

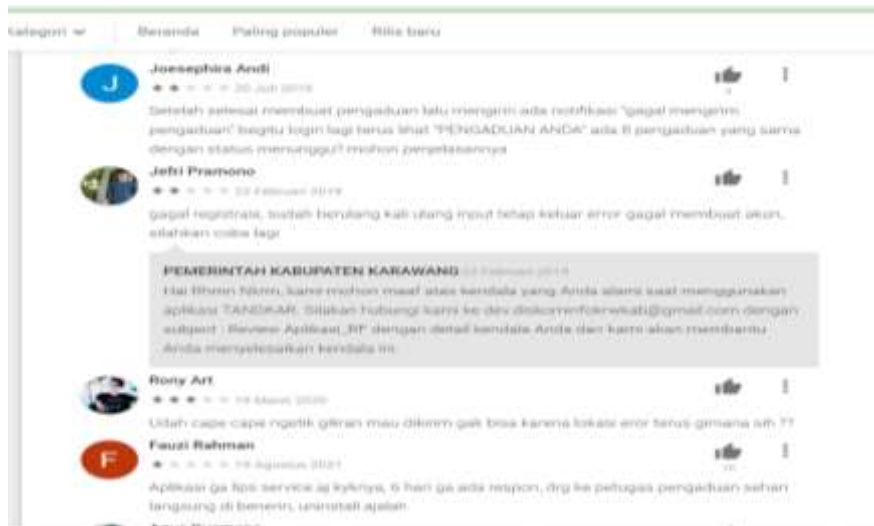
#### **Pelaksanaan Program Tanggap Karawang (TANGKAR)**

Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi Tangkar langsung tersimpan di sistem, saluran saluran pengaduan lainnya, akan dicatat dan diverifikasi oleh tim admin Tangkar. Pengaduan masyarakat diawali dengan memakai Tanda Pagar ( Hastagh : # ), seperti twitter. Semisal pengaduan mengenai infrastruktur, otomatis akan masuk pengaduannya ke dinas PUPR asal menggunakan Tagar #PUPR. Nanti yang punya kewenangan di situ ternotifikasi aduan tersebut. Saluran-saluran pengaduan juga tau, apakah laporan kita sudah diselesaikan, sedang dikerjakan ataupun masih dalam tahap proses verifikasi. Selanjutnya, untuk Laporan yang masuk akan diberi Tanda Merah, untuk yang sedang dalam Proses penyelesaian maka Tandanya Kuning dan jika telah selesai Berwarna Hijau. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas, akan disertai dengan foto maupun video sebagai bukti laporan telah ditindak lanjuti. Cara pengaduannya :

1. Download aplikasi Tangkar ( Tanggap Karawang ) di Google Play Store
2. Kemudian, Login User Name & Password
3. Tekan Home. Kemudian Cari Main Menu, Buat Pengaduan
4. Pilih Topik Pengaduan, Kemudian pilih yang mau pengaduan ke aplikasi Tangkar. Contohnya : Air Keruh / Bau / Tidak Mengalir
5. Kemudian Isi Aspirasi, Kirim Foto, Pesan Saran dan Kritik, No Handphone , dan Lokasi
6. Kemudian, tunggu Status Pengaduannya. Jika untuk Laporan yang masuk akan diberi Tanda Merah, untuk yang sedang dalam Proses penyelesaian maka tandanya kuning dan jika telah selesai berwarna hijau.
7. Selesai.

Dalam pelaksanaannya ternyata aplikasi ini masih memiliki kekurangan seperti masyarakat yang banyak mengeluhkan lambannya penyelesaian pengaduan yang dirasan serta seringkali aplikasi yang tidak berjalan dengan baik atau sering eror seperti salah satu masyarakat yang lebih memilih melaporkan kepada Kapolres terdekat “lebih mudah lapor ke Kapolres lebih mudah dan bisa langsung melalui Whatsapp, selain itu saya masih suka bingung harus bikin akun dan kadang web nya susah dibuka” ujar Junaedi. Menurut Kadis Diskominfo

juga kewalahan menanggapi pengaduan masyarakat yang banyak yang berbanding terbalik dengan admin yang dimiliki hanya 76 untuk seluruh pengaduan masyarakat Kabupaten Karawang. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pedagang di sekitaran Kantor Diskominfo Kabupaten Karawang mengenai Aplikasi TANGKAR ini namun jawaban yang mereka katakan bahwa mereka tidak mengetahui mengenai aplikasi TANGKAR karena jika aduan yang disampaikan biasanya langsung disampaikan di grup facebook tidak menggunakan aplikasi TANGKAR ini. Dilansir dari Google Playstore (<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.karawangkab.tangkar>) didalam kolom penilaian ternyata banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai proses dalam aplikasi TANGKAR ini seperti gambar di bawah ini :



### Pengawasan Program Tanggap Karawang (TANGKAR)

Pengawasan adalah upaya yang dilakukan secara sistematis dalam melakukan perbandingan kinerja standar, rencana maupun tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya agar dapat menetapkan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk memutuskan tindakan perbaikan dibutuhkan untuk melihat bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan dengan efektif dan efisien mungkin di dalam mencapai tujuan. Dalam aplikasi Tanggap Karawang pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh Bupati Karawang itu sendiri. Di mana Bupati memiliki otoritas tersendiri untuk memantau jalannya kinerja aplikasi Tanggap Karawang yang dianggap sebagai wadah aspirasi pengaduan masyarakat tentang keluhan yang dirasakan mereka. Dalam hal ini Bupati memiliki aplikasi yang secara langsung dapat mengklasifikasi beberapa daerah yang memiliki keluhan aplikasi tersebut. Si aplikasi ini dapat mengklasifikasi daerah yang telah ditanggapi menjadi tiga warna berbeda. Yang pertama warna merah yaitu di mana daerah tersebut belum mendapatkan respon dari pemerintah, kemudian warna kuning di mana pemerintah mulai merespon setiap keluhan yang akan atau sudah di teruskan ke dinas terkait. dan terakhir warna hijau di mana daerah tersebut sudah mendapat respon dari dinas terkait. Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika juga mengawasi jalannya aplikasi Tanggap Karawang ini. Dengan menyaring setiap aspirasi masyarakat yang masuk ke aplikasi Tanggap Karawang.

### SIMPULAN

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan di atas dengan menggunakan teori manajemen pemerintahan oleh George R Terry dalam inovasi Kabupaten Karawang dalam membuat aplikasi pengaduan sudah berjalan dengan baik di mana banyak pengaduan yang sudah diselesaikan 3.241 dari total pengaduan yang masuk sebanyak 3.401 pada tanggal 17 Maret 2022. Namun dapat dijelaskan bahwasanya kekurangan yang terjadi dari system manajemen aplikasi TANGKAR ini dan bisa menjadi bahan evaluasi kedepannya antara lain Perencanaan aplikasi TANGKAR sudah sangat baik di mana pemerintah Kabupaten Karawang sudah mau dalam membuat sebuah inovasi aplikasi pengaduan masyarakat yang memang sangat dibutuhkan, namun dalam perencanaannya bisa dilakukan secara matang di mana dengan merencanakan juga antisipasi bagaimana jika aplikasi ini mengalami kesulitan dari segi pengaksesannya. Pengorganisasian aplikasi TANGKAR bisa dikatakan cukup dengan cara pengaduan yang dapat kita lihat sejauh mana pengaduan tersampaikan ke dinas terkait namun mungkin nantinya dalam penyelesaian seharusnya ada keterbukaan maksudnya tidak hanya segi banyaknya saja namun kita sebagai masyarakat dapat melihat dengan langsung mana saja yang sudah terselesaikan melalui aplikasi tersebut sehingga memunculkan sebuah keterbukaan antara pemerintah dengan masyarakat. Pelaksanaan aplikasi TANGKAR sudah cukup baik namun masih banyaknya kekurangan seperti terkadang aplikasi yang eror dan sulit untuk dibuka, lambannya pengaduan yang masuk dan di verifikasi oleh admin yang dirasa kurang banyak dari segi sumber daya manusianya serta sosialisasi aplikasi ini yang belum merata karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui yang lebih memilih mengadu melalui grup Facebook dan Whasapp Kapolars sehingga dengan seperti itu harus menjadi bahan evaluasi untuk menciptakan aplikasi TANGKAR lebih bermanfaat lagi dan diterima masyarakat Kabupaten Karawang. Pengawasan aplikasi TANGKAR sudah sangat baik di mana Bupati mengetahui bagaimana aplikasi ini berjalan selain itu juga masyarakat bisa mengawasi jalannya aplikasi ini dengan sejauh mana pengaduan mereka berjalan dan diselesaikan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Muhadjir, Noeng.(1998). Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Napituluhu, Darmawan.(2020).E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono.(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Syafii, Inu Kencana.(2011). Manajemen Pemerintahan. Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta
- Manajemen Inovasi. (2021). (n.p.): Yayasan Kita Menulis.
- Agustino, Leo.(2020). Dasar – Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Penerbit CV Alfabeta
- Elda Riani, Maulana Rifai, & Kariena Febriantini. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM TANGGAP KARAWANG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARAWANG: Array. MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 7(3), 414–428. Diambil dari <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2478>.
- Yudiana, S. L., & Effendy, F.(2021). ANALYSIS OF ACCEPTANCE LAYANAN TANGGAP KARAWANG APPLICATION (TANGKAR) USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODELS 3 (TAM 3). In The International Conference on Government Education Management and Tourism (ICoGEMT) (pp. 485-494).
- Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.



- BaskomNewa. (2019). Aplikasi Tangkar Disindir Askun, Diskominfo; Bukan Mubazir dan Tidak Merakyat. (<http://baskomnews.com/2019/03/12/aplikasi-tangkar-disindir-askun-diskominfo-bukan-mubazir-dan-tidak-merakyat>) Diakses pada 17 Maret 2022.
- Diskominfo.karawangKabupatengo.id. (2019). Launching Aplikasi TANGKAR (Tanggap karawang) .[online] tersedia di <https://diskominfo.karawangKabupatengo.id/berita/launching-aplikasi-tangkar-tanggap-karawang> . Diakses Pada 13 Maret 2022.
- Libnesia.com.(2021). Kadiskominfo Ungkap Kesulitan Layanani Aduan Masyarakat Karawang, Ini Penyebabnya. [online] tersedia di <https://www.libnesia.com/umum/pr-2612073473/kadiskominfo-ungkap-kesulitan-layani-aduan-masyarakat-karawang-ini-penyebabnya> .Diakses Pada 12 Maret 2022.
- Onediginews.com.(2021). TANGKAR Kok Gak Tanggap? Warga Lebih Milih Lapor Pak Kapolres.[online] tersedia di <https://www.onediginews.com/tangkar-kok-gak-tanggap-warga-lebih-milih-lapor-pak-kapolres/> .Diakses Pada 12 Maret 2022.
- JurnalJabar.com.2019. DPRD:Aplikasi Tanggap Karawang Perlu Diperbaiki. [online] tersedia di <https://www.jurnaljabar.id/bewara/dprd-aplikasi-tanggap-karawang-perlu-diperbaiki-b1XcO9Ko> . Diakses pada 12 Maret 2022.
- GooglePlaystore.2021. Aplikasi TANGKAR. [online] tersedia di <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.karawangkab.tangkar> diakses pada 12 Maret 2022.