

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Melihat perkembangan zaman pada saat ini, teknologi maupun informasi begitu sangat canggih. Adanya teknologi dapat mempermudah pengguna untuk mengakses informasi. Adapun penerapan teknologi bisa digunakan dalam berbagai bidang, seperti pada bidang pendidikan, kesehatan, perdagangan serta pemerintahan. Dilihat dari penggunaannya pun teknologi akan mempermudah dan mempercepat dalam mengakses data yang dicari dan tidak harus mengeluarkan biaya terlalu besar jika dibandingkan dengan pada cara tradisional (Rio & Rina, 2017 dalam Herliana, 2023). Sekarang ini pemerintah menyediakan berbagai macam informasi melalui teknologi informasi. Penyediaan tersebut berguna untuk masyarakat dalam pelayanan bagi yang berkenaan dengan jalannya pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Dimana penyelenggaraan teknologi informasi ini disebut dengan Electronic Government.

Pemerintah sudah menyediakan pelayanan publik dengan memberikan inovasi yang baik terkait dengan pengaduan masyarakat secara online melalui Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Pada 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. Salah satu wilayah di Indonesia yang sudah menerapkan program layanan aspirasi dan pengaduan secara online adalah Karawang.

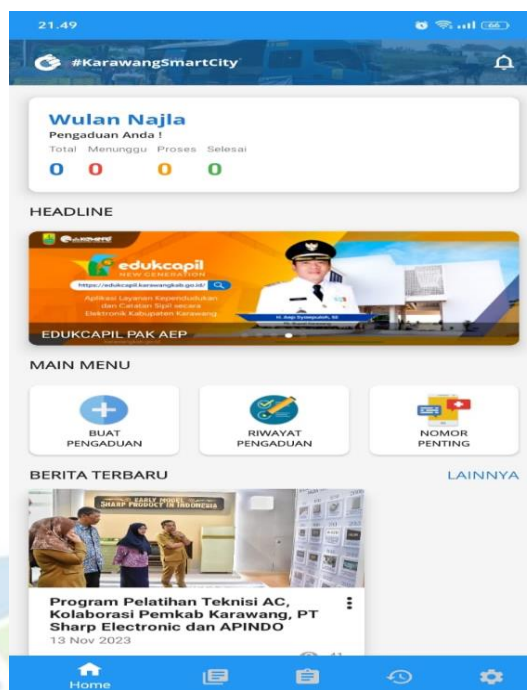
Tanggap Karawang (TANGKAR) ini merupakan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online berbasis Android, Web, SMS Gateway, Twitter, Facebook dan media sosial lainnya yang memiliki prinsip dengan mudah, langsung tersimpan dan tuntas (Saras Desca Lestaria, 2020)

yang ditulis dalam (Anggrayni, 2022). Pemerintah Kabupaten Karawang meluncurkan aplikasi ini pada 22 Februari 2019. Tangkar merupakan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan keluhan masyarakat atau menampung aspirasi masyarakat yang bingung untuk memberikan atau melaporkan pengaduannya kemana terkait permasalahan yang terjadi di lingkungan. Pada sistem kerja yang dilakukan aplikasi Tangkar ini masyarakat disarankan untuk mengetahui lebih utama mengenai Aplikasi tersebut. Maka dalam layanan akan diproses oleh dinas terkait dan dipegang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. Kemudian, masyarakat akan lebih mudah dan cepat memberikan pengaduan kepada pemerintah secara langsung dan pemerintah dapat memberikan respon yang cepat. karena di Program Tanggap Karawang sudah terintegrasi kepada setiap SKPD di Kabuapten Karawang, misalnya seperti ke setiap dinas, BUMD, polres, rumah sakit serta elemen-elemen pendukung pemerintah lainnya yang ada di Kabupaten Karawang. Pengaduan yang masuk akan diterima oleh dinas terkait dan akan disalurkan dengan cara merespon lebih cepat jika sudah terdapat pengaduan dari masyarakat.

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 Pemerintahan Karawang. Adapun aduan yang diberikan oleh masyarakat diantaranya 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 komunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif. Sebelum adanya program Tanggap Karawang ini, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang berkaitan dengan masalah yang terjadi di lingkungan. Jika dilihat pada tingkat kualitas layanan

pengaduan ini sudah cukup baik. Pada akun media sosial Tangkar seperti *Facebook*, *Twitter* melampirkan selama proses jalannya perbaikan dan dilakukan secara tanggap oleh dinas terkait jika ada permasalahan yang dihadapinya. Maka, perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Agar tingkat kepuasan masyarakat dapat dinilai dengan baik kepada pemerintah terkait pengaduan melalui aplikasi Tangkar.

Pemerintah Kabupaten Karawang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) melaunching aplikasi portal pengaduan masyarakat berbasis teknologi yakni Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar), di Halaman Plaza Kantor Pemkab Karawang. Terdapat keluhan masyarakat Karawang pada pengaduan melalui aplikasi Tangkar yaitu aparatur pemerintah tidak melibatkan masyarakat saat *launching* aplikasi Tangkar. Maka dari itu, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Yang mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui aplikasi terbaru yang sudah di sediakan oleh pemerintah Kabupaten Karawang. Pemerintah Kabupaten Karawang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) melaunching aplikasi portal pengaduan masyarakat berbasis teknologi yakni Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar), di Halaman Plaza Kantor Pemkab Karawang. Aparatur pemerintah seharusnya melakukan sosialisasi kepada masyarakat setelah diadakan launching pada aplikasi Tangkar, agar masyarakat mengetahui pengaduan yang efektif saat mengalami permasalahan di lingkungannya. Selain itu, dikutip melalui laman Onediginews.com terdapat keluhan masyarakat saat mengakses website [www.tangkar.karawangkab.go.id](http://www.tangkar.karawangkab.go.id) dan [www.tangkar.id](http://www.tangkar.id) yang tidak bisa diakses. Perspektif masyarakat tidak dapat diakses karena adanya gangguan pada jaringan internet, sehingga website tidak berfungsi saat sedang dibutuhkan. Setiap kendala yang ditemui oleh pemerintah dianggap sebagai bahan evaluasi atau dasar untuk melakukan perubahan guna memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan yang disediakan melalui aplikasi Tangkar.



Gambar 1. 1 Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR)

Sumber : Laman Aplikasi Tanggap Karawang

Berdasarkan gambar 1.1 merupakan tampilan Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di media AppStore. Aplikasi tersebut sebagai wadah masyarakat yang mendapatkan permasalahan di lingkungan wilayah Kabupaten Karawang. Masyarakat perlu login akun terlebih dahulu untuk bisa mengakses aplikasi TANGKAR. Dengan mengisi data pribadi maka pengguna dapat mengakses dengan menggunakan akun sendiri. Aplikasi TANGKAR dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang telah dijelaskan, di mana setiap pengaduan yang masuk akan disimpan dalam database. Selanjutnya, pengaduan tersebut akan dicatat dan diverifikasi oleh administrator TANGKAR. Aplikasi ini membantu permasalahan serta pengaduan masyarakat mulai dari sosial, infrastruktur, pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan, kebutuhan ambulans, dan bidang lainnya yang terkait dengan dinas yang ada di pemerintahan Kabupaten Karawang. Masyarakat yang tidak mendapatkan sosialisasi mengenai aplikasi Tangkar bukan satu-satunya masalah. Masalah lainnya adalah aplikasi ini hanya dapat diakses

oleh pengguna android saja, sedangkan warga karawang tidak semua pengguna android. Banyak diantaranya yang menggunakan sistem operasi yang lain seperti iOS, KaiOS dan lain sebagainya. Oleh karena itu perlu adanya perluasan sistem operasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses aplikasi tersebut. Tampilan pada aplikasi TANGKAR ini hanya diakses oleh yang sudah memiliki akun. Dan proses saat pengaduan ini ditampilkan saat pengaduan dengan tahap menunggu, proses, dan selesai. Otomatis bisa mengetahui perkembangan saat melakukan pengaduan. Misalnya, ada pengaduan dari masyarakat yang berkaitan dengan infrastruktur, maka hasil 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).

Tabel 1. 1 Pengaduan Tingkat Kecamatan dan Instansi Melalui Aplikasi Tanggap Karawang Pada Tahun 2021-2022

Status Pengaduan	2021		2022	
	Instansi Kerja	Kecamatan	Instansi Kerja	Kecamatan
Banyaknya Pengaduan	811	66	809	50
Menunggu	1	3	7	7
Proses	21	2	62	2
Selesai	789	61	740	41

Sumber : Data Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.1 merupakan data yang di dapat melalui laman <https://opendata.karawangkab.go.id/> pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Pada tahun 2021-2022 dalam pengaduan masyarakat yang

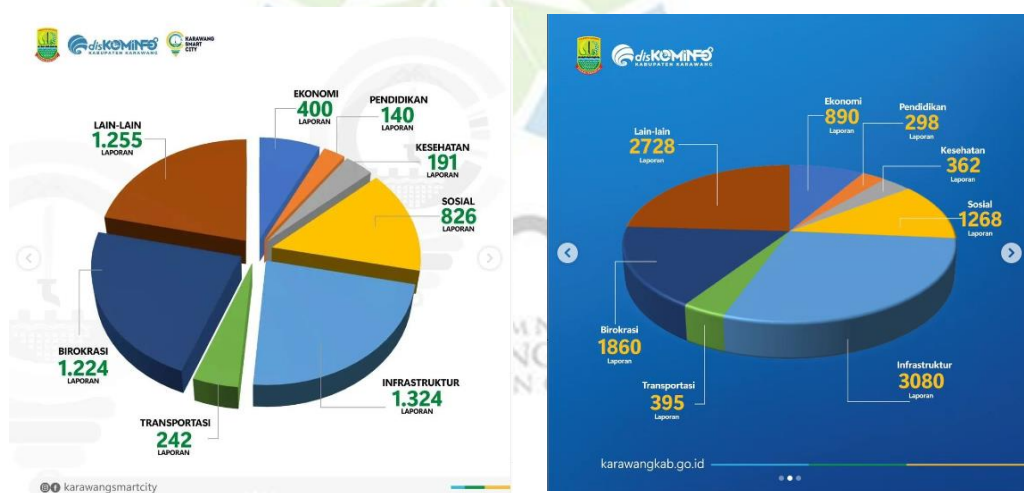
diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ini mengalami penurunan. Walaupun sebenarnya, banyaknya aduan yang terjadi pada dua tahun tersebut tidak terlalu berbeda jauh. Dengan demikian, hasil dari banyaknya pengaduan ini diawali dengan tahap menunggu, diproses hingga selesai. Maka dari itu, bisa melihat hasil perolehan dalam dari pengaduan yang diajukan. Dalam pengaduan masyarakat, ada dua organisasi pemerintahan daerah yang terlibat, yaitu instansi kerja dan kecamatan. Kedua organisasi ini memberikan layanan kepada masyarakat melalui sebuah sistem teknologi informasi yang disebut Tanggap Karawang di Kabupaten Karawang. Sistem ini berfungsi sebagai alat bantu bagi masyarakat untuk melaporkan permasalahan di sekitar mereka.

Jadi, dengan adanya Tanggap Karawang, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan dan memperoleh respons dari pemerintah setempat. Guna menciptakan keterbukaan dan kemudahan akses untuk menyelesaikan permasalahan di lingkungan sekitar mereka. Jika dilihat dari kinerja kedua organisasi di tingkat kecamatan di Kabupaten Karawang, terjadi penurunan jumlah pengaduan dari tahun 2021 ke tahun 2022. Pada tahun 2021, terdapat 66 pengaduan di Kecamatan, namun pada tahun 2022, jumlahnya berkurang menjadi 50 pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi TANGKAR di tingkat kecamatan masih belum optimal. Meskipun melalui aplikasi ini, pelaporan langsung dapat memberikan respons cepat dari admin dan kemudian disalurkan kepada pihak terkait. Aplikasi ini juga mengharuskan pihak yang terlibat untuk merespon dalam waktu 1x24 jam. Jika tidak ada respons dalam waktu 2x24 jam, pihak terkait akan menerima teguran dari bupati, yang kemudian disalurkan kepada pihak SKPD. Dengan demikian, terlihat bahwa penggunaan aplikasi TANGKAR memberikan mekanisme yang efektif untuk menanggapi dan menyelesaikan pengaduan masyarakat dengan cepat dan efisien. Meskipun demikian, evaluasi lebih lanjut mungkin diperlukan untuk memahami penyebab penurunan jumlah pengaduan dan meningkatkan efektivitas sistem di tingkat kecamatan.

Selain itu, walaupun 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/>), 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.

(Statistik 2021)

(Statistik 2022)



Gambar 1. 2 Laporan Statistik Tanggap Karawang Pada Tahun 2022-2023

Sumber : Aplikasi Instagram (@tanggap.karawang)

Berdasarkan gambar 1.2 ini dilansir melalui media sosial yaitu instagram @tanggap.karawang. Informasi tersebut memberikan gambaran terkait permasalahan yang diatasi dan hasil dari banyaknya pengaduan yang terjadi di lingkungan wilayah Kabupaten Karawang. Tidak hanya di media online instagram saja, melainkan di media seperti *Twitter* dan *Facebook*.

Masyarakat bisa mengetahui apa yang terjadi dan apa yang menjadi permasalahan di Kabupaten Karawang. Teknologi informasi yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan manfaat yang sangat berguna bagi masyarakat. Berdasarkan laporan pada 2022 hingga September 2023, terlihat bahwa mayoritas pengaduan masyarakat lebih banyak terkait dengan bidang infrastruktur. Pada tahun 2022, terdapat 1.324 laporan mengenai infrastruktur, sedangkan pada tahun 2023 jumlahnya meningkat menjadi 3.080. Menurut Wahidin dalam laporannya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), terdapat berbagai pengaduan terkait infrastruktur yang menjadi masalah klasik di Karawang.

*“Kebanyakan pengaduan yang kita terima terkait jalan rusak, rumah roboh, gedung sekolah roboh, minimnya penerangan jalan umum, terkait sampah dan berbagai persoalan lainnya” ujarnya.*

Maka dari itu, setiap tahunnya meningkat dalam permasalahan di bidang infrastruktur. Sehingga, menurut Arif sebagai Kasie Infrastruktur dan Teknologi mengemukakan bahwa pengaduan tersebut akan masuk pada aplikasi tanggap karawang dan pengaduan yang masuk langsung terdistribusi ke masing-masing Admin secara system. Setiap perangkat daerah memiliki admin masing-masing. Admin tersebut jika dijumlahkan sebanyak 90. Dengan demikian, dengan hadirnya aplikasi tangkar ini akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah.

Dengan latar belakang ini, maka peneliti tertarik dengan meneliti lebih lanjut dengan permasalahan yang ada untuk diteliti mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Karawang”. Peneliti berharap dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pemerintah. Maka dengan adanya aplikasi Tangkar ini, seberapa besar kualitas layanan pengaduan ini sudah memuaskan masyarakat. Dikarenakan dengan respon masyarakat yang baik akan menjadi penilaian bagi pemerintah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka perlu adanya identifikasi masalah untuk mempermudah peneliti. Dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalahnya yaitu sebagai berikut :

1. Terkait dengan Aplikasi Tangkar yang ada di AppStore ini berkurang. Dikarenakan pengguna aplikasi di Appstore tersebut hanya pengguna Android. Seharusnya penyediaan aplikasi itu di berbagai pengguna salah satunya iOS. Maka akan mempermudah untuk pengaduan jika dikalangan remaja pada zaman sekarang dan berpengaruh pada kualitas layanan pengaduan pada aplikasi Tangkar.
2. Masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, di mana sebagian besar dari mereka tidak mengetahui tentang aplikasi Tanggap Karawang yang berfungsi sebagai saluran pengaduan terkait permasalahan di lingkungan wilayah Kabupaten Karawang.
3. Kurangnya tanggap dalam melayani dengan dinas terkait pada penggunaan aplikasi Tangkar. Misalnya dalam permasalahan masyarakat ini, yaitu kerusakan jalan. Maka akan ditindaklanjuti oleh Dinas PUPR untuk menangani masalah tersebut.
4. Keluhan masyarakat terkait gangguan jaringan internet menjadi perhatian penting. Dengan adanya teknologi informasi, memang diperlukan ketersediaan internet yang baik agar memudahkan akses ke aplikasi tersebut. Oleh karena itu, stabilitas internet harus dijaga agar proses pengaduan melalui aplikasi Tangkar dapat dilakukan dengan lancar.

## 1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka peneliti mendapatkan permasalahan dalam kualitas layanan pengaduan terhadap tingkat kepuasan

masyarakat melalui aplikasi tangkar pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu

1. Adakah pengaruh kondisi kualitas layanan pengaduan melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang?
2. Adakah pengaruh kondisi kepuasan masyarakat mengenai aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang
3. Adakah terdapat pengaruh kualitas layanan pengaduan melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi kualitas layanan pengaduan melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui kondisi kepuasan masyarakat mengenai aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan pengaduan melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk memperoleh gambaran serta mendapatkan pengetahuan yang lebih terkait kualitas layanan pengaduan serta mendapatkan pengalaman yang akan didapat. Selain itu, dapat memanfaatkan teknologi informasi ini dengan baik.

## 2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam memberikan evaluasi sesuai dengan pencapaian yang dituju bagi instansi tersebut terkait dengan layanan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat

## 3. Bagi Pihak Lain

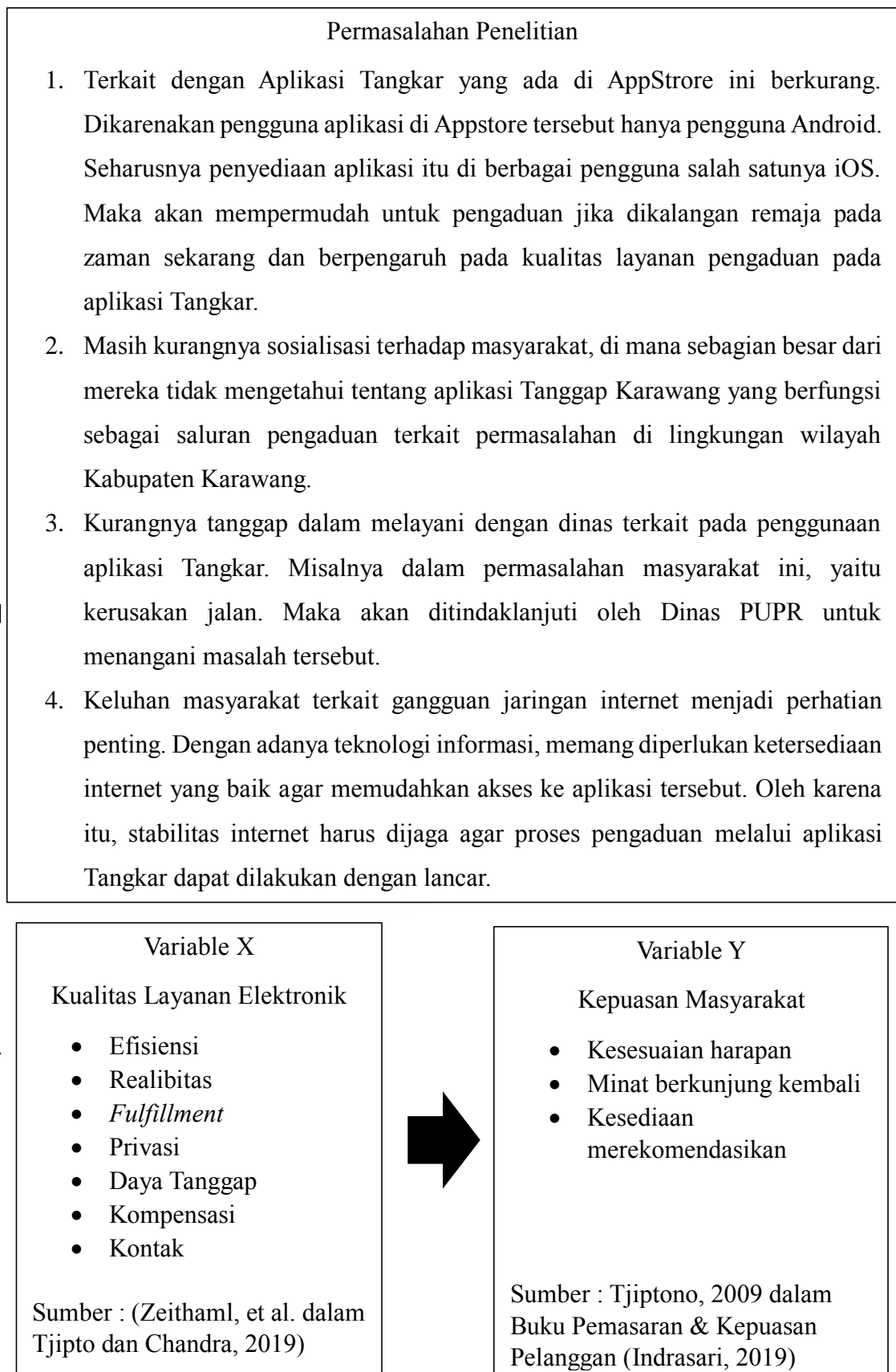
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu gambaran serta sumber untuk melanjutkan studi-studi yang akan melakukan penelitian di sektor pelayanan secara mendalam dalam mendapatkan informasi

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah layanan pengaduan, Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pencipta teknologi informasi yang bernama Tanggap Karawang (TANGKAR) ini, hakikatnya pemerintah dituntut agar memberikan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik guna mencapai tujuan yang dicapai dan diharapkan. Hal itu masyarakat akan merasa puas dari pelayanan yang diberikan tersebut. Kepuasan masyarakat dapat dinilai apabila terdapat kesesuaian kinerja pelayanan yang diberikan terhadap pelayanan itu sendiri.

Kualitas sebuah pelayanan diartikan sebagai pelanggan tetap disebuah tingkat instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan atau diberikan oleh instansi tersebut. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang dituturkan secara empiris dan yang dapat digunakan oleh organisasi ataupun instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya. Metode meliputi pengembangan serta pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang didasarkan oleh masyarakat atau pelanggan. Ini diukur dari persepsi dan kualitas pelayanan suatu organisasi maupun instansi yang bersangkutan. Penelitian ini sejalan dengan teori Gaspersz (2006), yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan individu atau masyarakat yang diberikan pelayanan.

Gambar 1. 3 Kerangka Pemikiran



Berdasarkan gambar 1.3 yang telah disajikan, terdapat keterkaitan antara permasalahan penelitian dengan variabel independen dan variabel dependen. Peneliti menemukan indikator yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti, dan ini dipilih karena ada kesesuaian dengan topik penelitian. Penentuan indikator ini penting untuk mengidentifikasi kualitas layanan melalui aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang. Dengan adanya keterkaitan antara kedua variabel tersebut, diharapkan peneliti dapat menjawab permasalahan yang diteliti melalui analisis hasil dari responden yang dihimpun melalui penyusunan kuesioner. Dengan demikian, diharapkan peneliti akan mendapatkan hasil sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

## **1.7 Hipotesis**

Hipotesis adalah formulasi awal yang diberikan sebagai tanggapan terhadap masalah penelitian yang akan diselidiki dan perlu dibuktikan kebenarannya. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan hipotesis asosiatif, yang merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan mengenai korelasi antara dua variabel atau lebih. Hipotesis ini kemudian akan diuji melalui analisis statistik untuk memvalidasi hubungan yang diungkapkan (Menurut Rahayu, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

Ha = Kualitas layanan pengaduan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang

Ho = Kualitas layanan pengaduan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang