

Difusi Inovasi Aplikasi Tanggap Karawang: Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi Tanggap Karawang dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi

Aurelia Agustina¹, Firdaus Yuni Dharta², Dadan Kurniansyah³

^{1,2,3}Universitas Singaperbangsa Karawang

aureliaagustina0@gmail.com¹, firdaus.yunidharta@fisip.unsika.ac.id²,

dadan.kurniansyah@staff.unsika.ac.id³

ABSTRACT

The Karawang Response Application (“TANGKAR”) is a community aspiration service portal and online complaint platform for the people of Karawang, based on Android, web, SMS gateway, and social media. It aims to meet the community’s needs in channeling complaints through official government channels and monitoring the resolution process effectively and efficiently. This study examines the utilization of the TANGKAR Application by the Department of Communication and Informatics (Diskominfo) of Karawang Regency as the innovator, using the diffusion of innovation theory. It also evaluates the level of utilization of the TANGKAR Application and the extent of adoption among the community. The research method used is a descriptive qualitative method to describe the problems and research focus. Data collection techniques were conducted through interviews and documentation. Informant selection used purposive sampling. Based on data analysis, overall, the results of the study show that the diffusion of innovation of the TANGKAR Application has not run effectively. The results of this study indicate the forms of mass media communication and interpersonal communication. However, Solopos, as the innovator, relied more on mass media channels, since Solopos itself is the market leader in Solo City and owns many types of media that can reach a wider community. Meanwhile, interpersonal communication channels were more frequently used by adopters below the innovator level, as they tend to be persuasive in nature. The level of adoption of the Solopos e-paper has reached the Laggards stage, with the majority at the Late Majority stage, consisting of Solopos newspaper subscribers. Adoption in this study includes five stages: knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation.

Keywords : *Communication Technology, Difussion of Innovation, Establishment, Karawang, TANGKAR Application, Karawang.*

ABSTRAK

Aplikasi Tanggap Karawang (“TANGKAR”) merupakan aplikasi portal layanan aspirasi masyarakat dan pengaduan online masyarakat karawang berbasis android, web, SMS gateway dan media sosial yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyalurkan pengaduan pada saluran resmi Pemerintah dan memantau proses penyelesaian pengaduan sehingga secara efektif dan efisien. Penelitian ini mengkaji pemanfaatan Aplikasi TANGKAR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang sebagai inovator dengan pendekatan teori difusi inovasi serta mengevaluasi tingkat pemanfaatan Aplikasi TANGKAR dan pengadopsian yang dapat diserap oleh masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan analisis data, secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi Aplikasi TANGKAR belum berjalan dengan baik. Hasil dari penelitian ini adalah bentuk komunikasi media masa serta komunikasi antar pribadi. Tetapi, Solopos yang berperan sebagai inovator lebih banyak menggunakan saluran media masa, dikarenakan Solopos sendiri adalah media yang menjadi market leader di kota Solo, serta banyak jenis media yang dimiliki Solopos dan

dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. Kemudian saluran komunikasi antar pribadi yang lebih banyak digunakan oleh tingkatan pengadopsi dibawah inovator karena bersifat persuasif. Tingkat pengadopsi e-paper Solopos sudah sampai pada tingkatan Laggards. Kemudian tingkat paling banyak berada pada Late Majority yang berasal dari pelanggan koran Solopos itu sendiri. Pengadopsi dalam penelitian ini meliputi lima tahapan yaitu: knowledge (tahap pengetahuan), persuasion (tahap ajakan), decision (tahap pengambilan keputusan), implementation (tahap implementasi), Confirmation (tahap pematapan).

Kata kunci : Aplikasi TANGKAR, Difusi Inovasi, Karawang, Sosialisasi, Teknologi Komunikasi

PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Perpres No. 76 tahun 2013), pengaduan didefinisikan sebagai penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu (masyarakat) kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pengaduan masyarakat merupakan elemen yang penting dalam suatu instansi daerah karena bertujuan untuk melihat keberhasilan kerja yang telah dilakukan, memperbaiki kekurangan dan menerima saran dari tugas yang sudah dilaksanakan (Fegi et al., 2019). Melalui pengaduan, masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah dan lembaga pelayanan publik, sehingga diharapkan mendapat perbaikan atas layanan yang tidak memuaskan dan menjaga transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dikutip dari laman Ombudsman, terdapat contoh nyata fungsi pengaduan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik di kota Banjarmasin, tepatnya pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (DPUPR) Kota Banjarmasin. Berdasarkan data jumlah pengaduan masyarakat selama periode tahun 2017, pada tahun 2018 DPUPR Kota Banjarmasin membuat kebijakan pelaksanaan Program Ba3 (Batiga) Banjarmasin, yaitu Banjarmasin Tetap Terang, Banjarmasin Tanpa Lubang, dan Banjarmasin Tanpa Banjir. Salah satu fungsi dari program tersebut adalah menindaklanjuti dengan segera laporan masyarakat tentang lampu penerangan jalan umum, berupa respons cepat oleh tim penanggulangan penerangan jalan, penanggulangan masalah lubang di jalanan Kota Banjarmasin, serta mengurangi risiko banjir di kota Banjarmasin dengan perbaikan drainase. Dilihat dari kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah kota Banjarmasin tersebut, maka pengaduan dari masyarakat yang didata dan dikelola dengan baik, sangat membantu pemerintah kota Banjarmasin dalam menentukan arah kebijakan yang dibuat dan terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik juga diatur dalam Perpres No.76 yang menjelaskan tentang hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan. Untuk itu, setiap penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah, wajib

menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan tersebut. Sarana pengaduan merupakan tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau pengguna pelayanan (Perpres No. 76 tahun 2013). Secara konvensional, sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk secara langsung yaitu melalui kantor pelayanan publik dan telepon, maupun secara tidak langsung yaitu melalui kotak pengaduan, surat, email, dan SMS.

Melalui berbagai sarana pengaduan konvensional tersebut, masyarakat menyampaikan keluhan atau saran yang memerlukan tindak lanjut dari pemerintah atau lembaga pelayanan publik. Namun, seringkali tindak lanjutnya tidak dapat diakses oleh masyarakat atau tidak dikomunikasikan kembali ke masyarakat, sehingga masyarakat atau pengadu tidak mengetahui apakah aduannya telah ditindaklanjuti atau belum oleh pemerintah. Lebih lanjut, sarana pengaduan konvensional seperti kotak pengaduan atau kantor pelayanan publik seringkali hanya tersedia di lokasi-lokasi tertentu, sehingga sulit diakses oleh masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Kelemahan lainnya dari sarana pengaduan konvensional yaitu terkadang masyarakat tidak tepat sasaran dalam menyampaikan laporan kepada pihak yang berwenang dalam mengelola aduan yang dimaksud, sehingga permasalahan yang diajukan tidak tertangani. Hal inilah yang dihadapi juga oleh Pemerintah Kabupaten Karawang. Dikutip dari laman Diskominfo Kabupaten Karawang, Bupati Karawang menuturkan bahwa pengaduan masyarakat belum efektif dan efisien, di mana masyarakat sering menyalurkan pengaduannya ke saluran atau situs yang tidak resmi seperti di forum media sosial non pemerintah. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap citra Pemerintah Kabupaten Karawang. Lebih jauh lagi, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat (Survei Kepuasan Masyarakat Karawang, 2019). Hal itu menyebabkan pengelolaan pengaduan secara konvensional di Kabupaten Karawang belum berjalan efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi internet yang signifikan, terhitung sejak tahun 2018, penetrasi internet di Indonesia mencapai 64,8% dan meningkat signifikan menjadi 78,19% di tahun 2023 (sumber: <https://www.apijii.or.id>). Selain itu, semakin meningkatnya pengguna smartphone di Indonesia yaitu dari 54 juta orang pada tahun 2015 menjadi 209,3 juta orang pada tahun 2023 (sumber: <https://data.goodstats.id>), beberapa pemerintah daerah mulai memanfaatkan teknologi informasi seperti penggunaan aplikasi mobile sebagai sarana pengaduan, seperti aplikasi GENCIL (Pemerintah Kota Pontianak), QLUE (Pemerintah Provinsi Jakarta), dan Panic Button (Pemerintah Kota Bandung) guna mengatasi kelemahan sarana pengaduan konvensional.

Menurut Peni (2016) dalam Suwondo (2017), aplikasi mobile adalah aplikasi perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dijalankan di dalam tablet dan juga smartphone. Sampai dengan Juni 2020, tercatat telah ada sekitar 2.960.000 aplikasi berbasis android di Google Play Store (Clement, 2020). Jumlah ini meningkat sekitar 260.000 dibanding bulan yang sama dari tahun 2019 (Clement, 2020). Aplikasi

mobile menawarkan kemudahan dan kecepatan yang signifikan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, atau laporan. Dengan hanya beberapa ketukan di layar smartphone, masyarakat dapat langsung melaporkan permasalahan yang dihadapi, dilengkapi dengan foto atau video sebagai bukti. Selain itu, aplikasi mobile juga memungkinkan pemerintah untuk memberikan respon yang lebih cepat dan terukur. Melalui fitur pelacakan, masyarakat dapat memantau langsung status pengaduannya, sehingga transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik semakin meningkat.

Oleh karena itu, pada tanggal 22 Februari 2019, Pemerintah Kabupaten Karawang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang meluncurkan aplikasi mobile bernama Aplikasi Tanggap Karawang (Aplikasi TANGKAR). Aplikasi TANGKAR merupakan portal layanan aspirasi masyarakat dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis android. Dikutip dari laman Diskominfo Kabupaten Karawang (<https://diskominfo.karawangkab.go.id>), Aplikasi TANGKAR memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyalurkan pengaduan pada saluran resmi pemerintah dan masyarakat dapat memantau secara digital proses penyelesaian pengaduan, sehingga proses penyelesaian pengaduan akan lebih efektif dan efisien. Permasalahan yang dapat dibantu oleh Aplikasi TANGKAR yaitu semua pengaduan masyarakat dimulai dari masalah sosial (seperti rumah roboh, rumah tidak layak huni), kesehatan (pelayanan RSUD/Puskesmas, BPJS Kesehatan, kebutuhan ambulans), dan permasalahan-permasalahan lainnya yang timbul di masyarakat Karawang (<https://diskominfo.karawangkab.go.id>). Dengan adanya Aplikasi TANGKAR, diharapkan kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah Karawang dalam penyelesaian masalah dapat terjalin lebih baik, sehingga mendorong terciptanya lingkungan yang lebih responsif dan akuntabel.

Perkembangan sarana pengaduan konvensional menjadi Aplikasi TANGKAR merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang. Inovasi menurut Rogers dalam (Puspitasari, 2016) adalah ide dan sebuah karya yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, konsep baru dalam sebuah inovasi tidak harus baru sama sekali, tetapi pembaruan dari teknologi sebelumnya (Puspitasari, 2016). Menurut Rogers dalam (Saidah et al., 2022), inovasi memiliki beberapa tahapan pengembangan. Pertama, keputusan sebagai penetapan terhadap penerimaan atau penolakan suatu inovasi di tengah masyarakat. Kedua, aktivitas inovasi sebagai tahap pelaksanaan inovasi yang telah diterima oleh masyarakat. Biasanya masyarakat membutuhkan jangka waktu tertentu untuk beradaptasi pada kebiasaan-kebiasaan baru. Pada tahap ini, masyarakat juga diharapkan memiliki aspek penilaian terhadap efektivitas inovasi (Wahyudi, 2019).

Fungsi mengidentifikasi efektivitas inovasi, dalam hal ini sejauh mana inovasi Aplikasi TANGKAR diadopsi oleh masyarakat, maka penting untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan pemanfaatan Aplikasi TANGKAR. Menurut Saidah, et al., 2022, hasil dari evaluasi sebuah inovasi tentunya dapat berbeda-beda, bergantung pada bagaimana penerimaan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi tidak menitikberatkan

pada salah dan benar melainkan pada efektivitas inovasi bagi kehidupan masyarakat (Saidah, et al., 2022). Selain itu, evaluasi juga membantu mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin menghalangi adopsi aplikasi, seperti kurangnya pemahaman, aksesibilitas teknologi, atau ketidakpuasan terhadap fitur yang ada. Informasi yang diperoleh dari proses evaluasi ini akan menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, sehingga Aplikasi TANGKAR dapat lebih optimal dalam meningkatkan partisipasi publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi bukan hanya langkah penting, tetapi juga strategis untuk memastikan bahwa inovasi ini benar-benar bermanfaat dan relevan bagi pengguna.

Sebagai salah satu bentuk evaluasi atas Aplikasi TANGKAR, penelitian ini mengadopsi teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers. Teori difusi inovasi merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana, mengapa, dan pada kecepatan apa inovasi baru menyebar di antara anggota suatu masyarakat atau kelompok sosial. Teori ini membantu untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi adopsi dan penyebaran inovasi. Dengan menggunakan teori difusi inovasi, penulis ingin mengetahui proses penyebaran atau difusi atas inovasi, dalam hal ini, Aplikasi TANGKAR, yang telah dilakukan sejak tanggal peluncurannya dan mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalannya. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi salah satu bentuk evaluasi atas implementasi Aplikasi TANGKAR dan dapat memberikan rekomendasi strategis kepada Pemerintah Kabupaten Karawang dalam meningkatkan adopsi dan optimalisasi penggunaan aplikasi ini di kalangan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2017) dalam bukunya *Metodologi Penelitian Kualitatif*, metode penelitian deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, motivasi, persepsi, tindakan, dan interaksi sosial, secara holistik. Penelitian deskriptif kualitatif memanfaatkan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, serta berlangsung dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel. Moleong (2017) menjelaskan bahwa metode ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang bersifat eksploratif. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna memperoleh gambaran yang utuh dan bermakna terkait objek yang diteliti.

Metode deskriptif kualitatif dipilih pada penelitian ini untuk memahami dan menjelaskan fenomena difusi inovasi Aplikasi Tanggap Karawang secara mendalam melalui pengumpulan dan analisis data non-numerik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan pandangan masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi "Tanggap Karawang" adalah inovasi teknologi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang untuk meningkatkan respons terhadap situasi darurat di wilayah tersebut. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat, seperti bencana alam, kecelakaan, atau situasi lainnya yang membutuhkan penanganan segera. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur pelaporan berbasis lokasi, notifikasi kepada pihak berwenang, dan pembaruan status penanganan laporan.

Fitur utama aplikasi "Tanggap Karawang" meliputi:

1. Pelaporan Darurat: Masyarakat dapat melaporkan kejadian dengan menyertakan foto, deskripsi, dan lokasi kejadian.
2. Notifikasi Real-Time: Informasi laporan langsung diteruskan kepada instansi terkait, seperti BPBD, Dinas Sosial, dan pihak kepolisian.
3. Pembaruan Status: Pelapor dapat memantau perkembangan penanganan laporan melalui aplikasi.

Peneliti memilih informan dalam penelitian ini diawali dengan observasi yang menghasilkan beberapa informan sementara dengan percakapan awal untuk nantinya informan dapat digali informasinya dan mempertanyakan kesediaannya untuk dapat diwawancarai oleh peneliti, lalu seiring berjalannya waktu peneliti membuka percakapan lebih lanjut dengan para informan sementara sampai pada akhirnya ditentukanlah 6 (4) informan yang sesuai dengan kriteria informan dan dirasa mampu untuk menyampaikan pengalaman dan pemaknaan yang akan digali oleh peneliti seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan 6 (4) narasumber dari tiga kecamatan di Kota Karawang yaitu Galuh Mas, Ranggawaluyo, dan Kantor Diskominfo Kab Karawang. Peneliti menemukan informan menggunakan metode snowball sampling dan wawancara dilakukan dari 1 Februari 2025 hingga Juli 2025. Dalam penelitian ini, ada 6 (4) informan yang memenuhi kriteria informan yang disebutkan pada bab sebelumnya

Diskominfo Kabupaten Karawang berperan sebagai agen perubahan yang memperkenalkan TANGKAR kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, terutama media sosial, website, dan saluran pengaduan itu sendiri. Inovasi ini didorong oleh kebijakan no wrong door policy, yang menjamin bahwa setiap pengaduan dari masyarakat akan diteruskan ke instansi terkait tanpa ada yang terabaikan. Melalui penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap informan kunci dan pengguna, dapat dilihat bagaimana proses adopsi inovasi ini berlangsung, faktor pendorong dan penghambatnya, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Karawang.

Aplikasi TANGKAR merupakan sebuah layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang yang berbasis android, website, SMS gateway, dan media sosial, yang dikelola oleh Diskominfo Karawang serta terintegrasi dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional SP4N LAPOR dari kementerian pusat.

Menurut Ibu Anna, aplikasi ini dibangun dengan konsep No Wrong Door Policy, di mana dinyatakan oleh Ibu Anna sebagai berikut :

“menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun kita terima untuk kita tindak lanjuti oleh instansi terkait.” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025)

Konsep ini diimplementasikan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat akan ditangani oleh petugas khusus dan ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku. Dasar hukum dari aplikasi TANGKAR adalah Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang. Tujuan utamanya adalah dinyatakan oleh ibu Anna sebagai berikut :

“mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan serta aspirasinya terkait pelayanan publik, sehingga seluruh masyarakat bisa mendapatkan pelayanan publik yang baik dan adil.” (Wawancara Ibu Anna, 2025)

Selain itu, aplikasi ini juga bertujuan untuk mengorganisir pengelolaan pengaduan agar dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam perspektif pengguna, Moh Alfarizi mengungkapkan bahwa ia mengetahui aplikasi TANGKAR saat magang di Diskominfo. Ia mendefinisikan TANGKAR sebagai berikut :

“portal pengaduan khusus masyarakat Karawang yang bisa dengan cepat ditindaklanjuti oleh instansi terkait.” Sementara Gerfi menyatakan bahwa TANGKAR merupakan *“bentuk realisasi Pemerintah Daerah Karawang untuk merespon fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat.”* (Wawancara Informan Moh. Alfarizi, 2025).

Proses persuasi dalam adopsi inovasi ini terlihat dari cara pengguna mengetahui dan memutuskan untuk menggunakan TANGKAR. Alfarizi menyatakan sebagai berikut :

“tidak menginstall aplikasi, tapi melakukan pengaduan melalui sosial media yang diarahkan ke WhatsApp.” (Wawancara Informan Moh. Alfarizi, 2025).

Ia terdorong menggunakan layanan ini setelah melihat seorang kakek terlantar di jalan. Gerfi mengetahui TANGKAR dari rekan yang magang di Diskominfo. Ia menyatakan :

“cara kerja aplikasi sebetulnya sederhana, laporkan di nomor WhatsApp yang terkait... sangat mudah, tidak perlu dengan bantuan teman.” (Wawancara Informan Gerfi, 2025).

Keputusan untuk mengadopsi inovasi didasari oleh kemudahan akses dan kecepatan respon. Menurut Ibu Anna ia menyatakan hal sebagai berikut :

“masyarakat bisa menyampaikan pengaduan dari manapun, waktu kapanpun, dan dapat memilih beberapa saluran pengaduan yang telah disediakan.” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025).

Hal ini diamini oleh Gerfi yang melaporkan sarang lebah berbahaya dan mengaku

“dengan sangat cepat ditanggapi... dalam sehari langsung ditanggapi.” (Wawancara Informan Gerfi, 2025).

Implementasi penggunaan TANGKAR dilakukan melalui berbagai saluran. Ibu Anna menjelaskan sebagai berikut :

“TANGKAR menyediakan beberapa jenis alternatif pengaduan, yaitu aplikasi berbasis android, WhatsApp, website, SMS gateway, dan media sosial.” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025)

Alfarizi dan Gerfi sama-sama menggunakan layanan WhatsApp untuk melaporkan masalah. Menurut Alfarizi, ia menyatakan hal sebagai berikut :

“saya tidak familiar dengan website atau aplikasinya, karena menggunakan WhatsApp.” (Wawancara Informan Alfarizi, 2025).

Dalam tahap konfirmasi, kedua pengguna menyatakan kepuasan. Alfarizi menegaskan Kembali mengenai kecepatan respon yang diberikan sebagai berikut :

“langsung ditindaklanjuti... dalam beberapa menit dibalas oleh admin, dan sehari setelahnya diinformasikan kalau kakek tersebut sudah ditangani oleh Dinsos.” (Wawancara Informan Alfarizi, 2025).

Gerfi juga menyatakan kepuasannya dalam menggunakan Aplikasi TANGKAR yang ia nyatakan sebagai berikut :

“laporan saya tidak ada yang tidak ditindaklanjuti, semua ditindaklanjuti dengan cepat.” Ia menambahkan, *“kesan positif yang saya dapatkan, keluhan saya direspon dengan sangat baik dan cepat.”* (Wawancara Informan Gerfi, 2025).

Namun dibalik kecepatan dalam memberikan tanggapan yang telah Informan Gerfi dan Informan Alfarizi nyatakan, terdapat beberapa kendala operasional yang diakui oleh Ibu Anna, Ia menyatakan hal tersebut sebagai berikut :

“sistem eror/maintenance” dan mekanisme perubahan status aduan yang otomatis menjadi “selesai”, segera diidentifikasi permasalahan dan diperbaiki oleh bidang terkait” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025).

Dari sisi promosi, Ibu Anna menyebutkan bahwa Diskominfo mengandalkan media sosial, mengingat

“kecenderungan masyarakat saat ini untuk memperoleh informasi adalah dari media sosial.” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025).

Upaya promosi juga dilakukan melalui media cetak, meski belum optimal di media online. Dampak yang diharapkan adalah peningkatan kualitas pelayanan publik dan terciptanya pemerintahan yang tidak berjarak dengan masyarakat. Secara keseluruhan, inovasi TANGKAR telah diadopsi dengan baik oleh sebagian masyarakat. Alfarizi menyimpulkan,

“positif, tentu saya merekomendasikan kepada keluarga dan teman karena sesama masyarakat Karawang.” (Wawancara Informan Alfarizi, 2025).

Sementara Gerfi menekankan dengan menyatakan hal berikut :

“keuntungan menurut saya kita menjadi dekat dengan pemerintah, aspirasi-aspirasi warga lebih didengar.” (Wawancara Informan Gerfi, 2025).

Melalui TANGKAR, proses difusi inovasi tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan seluruh pernyataan yang disampaikan oleh ketiga

informan, yaitu Ibu Anna Safitri, S.Sos, MM selaku Head Communication Diskominfo Kabupaten Karawang, serta dua pengguna aplikasi TANGKAR Moh Alfarizi dan Gerfi dapat disimpulkan bahwa proses difusi inovasi Aplikasi TANGKAR telah berjalan dengan signifikan dalam memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat Karawang. Melalui pendekatan *no wrong door policy*, TANGKAR berhasil menciptakan mekanisme pengaduan yang inklusif, terintegrasi, dan responsif, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat untuk menyampaikan aspirasi tetapi juga mendorong transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari sisi konsep dan regulasi, inovasi ini dilandasi oleh seperangkat peraturan yang kuat, mulai dari Undang-Undang Pelayanan Publik hingga Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022, yang menjadikan TANGKAR tidak hanya sebagai sarana pengaduan, tetapi juga sebagai wujud komitmen pemerintah daerah dalam memenuhi hak masyarakat. Seperti dijelaskan oleh Ibu Anna, dengan pernyataannya sebagai berikut :

“setiap aduan yang masuk akan diteruskan ke instansi teknis yang dikeluhkan... dan di setiap instansi telah ditunjuk satu petugas khusus penghubung,” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025).

Menunjukkan adanya struktur yang sistematis dan terorganisir dalam penanganan pengaduan. Dari perspektif pengguna, baik Alfarizi maupun Gerfi mengonfirmasi bahwa kemudahan akses dan kecepatan respons menjadi faktor utama dalam keputusan mereka untuk menggunakan TANGKAR. Alfarizi yang melaporkan kasus orang terlantar melalui WhatsApp mengungkapkan,

Meskipun demikian, implementasi TANGKAR masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan jangkauan terhadap kelompok lansia yang tidak terbiasa dengan teknologi, kendala teknis seperti error sistem, serta mekanisme perubahan status aduan yang dinilai terlalu singkat. Selain itu, sebagaimana diakui oleh Ibu Anna sebagai berikut :

“data pengaduan belum dimanfaatkan sebagai sarana pengambilan keputusan,” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025).

Pernyataan itu menunjukkan bahwa aspek analitik dan evaluasi berbasis data masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kehadiran TANGKAR telah membawa dampak ganda: di satu sisi, masyarakat merasa didengarkan dan diperhatikan, di sisi lain, pemerintah memiliki saluran resmi yang terstruktur untuk menyerap aspirasi dan melakukan evaluasi layanan. Seperti disampaikan Informan Gerfi,

“kita menjadi dekat dengan pemerintah, aspirasi warga lebih didengar.” (Wawancara Informan Gerfi, 2025).

Hal ini sejalan dengan harapan Ibu Anna yang menyatakan hal berikut :

“meningkatkan kualitas pelayanan publik dan terciptanya pemerintah yang tak berjarak dengan masyarakatnya.” (Wawancara Informan Ibu Anna, 2025).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi TANGKAR tidak hanya berhasil diadopsi oleh masyarakat Karawang, tetapi juga telah menjadi contoh nyata bagaimana teknologi dan kebijakan yang berpihak pada masyarakat dapat

menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih partisipatif, responsif, dan berkelanjutan. Ke depan, pengembangan fitur, peningkatan infrastruktur, dan pendekatan yang lebih inklusif terhadap kelompok rentan akan menjadi kunci dalam memperluas dampak dan keberlanjutan inovasi ini.

PEMBAHASAN

Karakteristik Jurnal yang Dianalisis

Berdasarkan Berdasarkan analisis terhadap karakteristik inovasi menurut Rogers (1983), Aplikasi TANGKAR menunjukkan beberapa atribut yang memengaruhi tingkat adopsinya.

- a) Keuntungan Relatif (Relative Advantage): Aplikasi TANGKAR dianggap memiliki keunggulan dibandingkan saluran pengaduan konvensional karena memungkinkan pelaporan dan pemantauan yang lebih cepat, transparan, dan terukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelaporan darurat. Keunggulan relatif ini merupakan faktor pendorong utama bagi masyarakat yang telah mengadopsi aplikasi ini.
- b) Kesesuaian (Compatibility): Aplikasi ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat Karawang untuk menyampaikan pengaduan secara mudah dan diakui sebagai saluran resmi pemerintah. Namun, tingkat kesesuaiannya menurun pada kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah atau yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas, sehingga menghambat adopsi.
- c) Kerumitan (Complexity): Meski dirancang untuk kemudahan, temuan menunjukkan bahwa kompleksitas dalam penggunaan aplikasi, seperti proses pengunduhan, registrasi, atau navigasi menu, masih menjadi hambatan, khususnya bagi laggards dan masyarakat pedesaan. Menurut Rogers (1983), semakin kompleks suatu inovasi, semakin lambat proses adopsinya.
- d) Dapat Diuji Coba (Trialability) dan Dapat Diamati (Observability): Kemampuan untuk mencoba aplikasi dan melihat hasil penggunaannya oleh orang lain masih terbatas. Sosialisasi yang belum maksimal menyebabkan rendahnya trialability dan observability, sehingga masyarakat kurang terdorong untuk mulai menggunakan aplikasi ini.

Secara keseluruhan, meskipun memiliki keunggulan relatif dan kesesuaian tertentu, hambatan dalam kerumitan dan rendahnya kemampuan untuk dicoba dan diamati menyebabkan proses adopsi Aplikasi TANGKAR belum berjalan optimal.

Proses penyebaran informasi mengenai Aplikasi TANGKAR oleh Diskominfo Kabupaten Karawang melibatkan saluran komunikasi, namun efektivitasnya belum merata.

- a) Saluran Media Massa dan Digital: Diskominfo memanfaatkan saluran seperti website resmi dan media sosial untuk mensosialisasikan aplikasi. Saluran ini efektif menjangkau masyarakat perkotaan yang melek teknologi dan aktif

secara digital, yang tercermin dari tingkat kesadaran yang "cukup tinggi" di wilayah perkotaan.

- b) Saluran Antarpribadi (Interpersonal): Di sisi lain, hasil penelitian mengungkapkan bahwa sosialisasi secara langsung dan melalui komunikasi antarpribadi masih sangat kurang, khususnya di wilayah pedesaan. Padahal, Rogers (1983) menekankan bahwa saluran antarpribadi sangat efektif dalam tahap persuasif karena bersifat lebih persuasif dan dapat menjawab keraguan secara langsung. Kurangnya peran opinion leaders (seperti tokoh masyarakat atau kepala desa) dalam mensosialisasikan aplikasi juga menjadi faktor lemahnya saluran ini.

Dengan demikian, ketimpangan dalam pemanfaatan saluran komunikasi di mana saluran digital lebih dominan daripada saluran antar pribadi langsung menyebabkan informasi tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok late majority dan laggards di daerah pedesaan.

Proses adopsi inovasi melalui lima tahapan (Rogers, 1983) dalam konteks Aplikasi TANGKAR berjalan dengan lambat dan tidak merata.

- a) Tahap Pengetahuan (Knowledge): Kesadaran masyarakat akan keberadaan Aplikasi TANGKAR sudah ada, namun tidak merata. Masyarakat di wilayah perkotaan lebih banyak yang sampai pada tahap ini dibandingkan dengan masyarakat di pedesaan.
- b) Tahap Persuasi (Persuasion): Pada tahap ini, masyarakat membentuk sikap. Kelompok early adopters mungkin telah membentuk sikap positif, tetapi banyak masyarakat, terutama dari kategori late majority dan laggards, yang masih ragu akibat kurangnya sosialisasi yang persuasif dan bukti nyata manfaat aplikasi di lingkungan mereka.
- c) Tahap Keputusan (Decision) & Implementasi (Implementation): Keputusan untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi banyak dilakukan oleh early adopters dan sebagian early majority. Namun, tingkat penggunaan yang "belum optimal" menunjukkan bahwa banyak yang berhenti pada tahap keputusan tanpa melanjutkan ke implementasi, atau menggunakan aplikasi hanya sekali (discontinuance).
- d) Tahap Konfirmasi (Confirmation): Pengguna yang telah menerapkan aplikasi mungkin mencari penguatan. Jika respons pemerintah terhadap laporan lambat atau tidak ada, mereka mungkin menghentikan penggunaan, yang dalam teori Rogers disebut sebagai rejection setelah adopsi.

Jangka waktu yang dibutuhkan untuk melewati seluruh tahapan ini menjadi panjang karena adanya hambatan di setiap tahap, sehingga proses difusi secara keseluruhan belum efektif.

Analisis terhadap sistem sosial dalam konteks difusi Aplikasi TANGKAR mengungkap kompleksitas dinamika yang justru menjadi salah satu faktor kunci penghambat proses adopsi. Menurut Rogers (1983), sistem sosial yang terdiri dari sekumpulan unit yang saling berhubungan akan sangat mempengaruhi bagaimana sebuah inovasi disebarkan dan diterima. Struktur, norma, peran pemimpin opini

(opinion leaders), dan jenis keputusan inovasi yang berlaku dalam masyarakat Karawang menciptakan sebuah lingkungan yang belum sepenuhnya kondusif bagi tumbuhnya penerimaan terhadap inovasi digital ini.

- a) Struktur Sosial dan Kesenjangan Digital: Struktur masyarakat Kabupaten Karawang yang majemuk, terbentang dari wilayah perkotaan yang relatif modern hingga daerah pedesaan dan terpencil, menciptakan sebuah lanskap sosial-ekonomi-digital yang tidak merata. Kesenjangan ini bukan hanya soal akses infrastruktur internet dan kepemilikan smartphone, tetapi juga meliputi kesenjangan literasi digital. Masyarakat di wilayah perkotaan, yang umumnya memiliki akses dan kemampuan lebih baik, lebih mudah terpapar dan mengadopsi Aplikasi TANGKAR. Sebaliknya, dalam sub-sistem sosial di pedesaan, struktur yang masih kuat diwarnai oleh interaksi tradisional dan ketergantungan pada saluran komunikasi tatap muka membuat inovasi berbasis digital seperti TANGKAR sulit menembus. Akibatnya, sistem sosial terfragmentasi, dimana adopsi inovasi hanya terkonsentrasi pada segmen tertentu, sementara segmen lainnya tertinggal, yang tercermin dari temuan bahwa tingkat penggunaan aplikasi masih belum optimal khususnya di wilayah pedesaan.
- b) Norma Sosial dan Budaya Pelayanan Konvensional: Norma yang berkembang dalam suatu sistem sosial berfungsi sebagai panduan perilaku yang dapat menjadi faktor penghambat inovasi (Rogers, 1983). Dalam konteks Karawang, khususnya di komunitas pedesaan dan among older demographics, masih kuatnya norma yang mengandalkan pengaduan langsung ke kantor desa, melalui telepon, atau melalui tokoh masyarakat yang dianggap sebagai perantara, menciptakan suatu "zona nyaman" yang sulit ditembus oleh aplikasi digital. Inovasi TANGKAR, yang menawarkan prosedur impersonal dan berbasis teknologi, dianggap kurang compatible atau tidak sesuai dengan nilai-nilai dan praktik pelayanan yang telah mengakar. Ketidaksesuaian ini menyebabkan penolakan pasif, di mana masyarakat mengetahui adanya aplikasi tetapi memilih untuk tetap berpegang pada saluran pengaduan yang secara kultural telah mereka percaya dan pahami.
- c) Peran Pemimpin Opini (Opinion Leaders) dan Agen Perubahan (Change Agents) yang Belum Optimal: Diskominfo Kabupaten Karawang, dalam perannya sebagai change agent utama, telah berusaha memperkenalkan inovasi ini. Namun, efektivitas seorang change agent sangat bergantung pada kemampuannya menjembatani kesenjangan antara sistem inovator dengan sistem adopter, dan hal ini seringkali memerlukan dukungan dari opinion leaders di dalam sistem sasaran itu sendiri (Rogers, 1983). Temuan penelitian menunjukkan bahwa peran opinion leaders seperti tokoh masyarakat, ketua adat, kepala desa, atau bahkan guru dan pemuka agama dalam mempromosikan dan memvalidasi keunggulan Aplikasi TANGKAR masih sangat minimal. Tanpa dukungan dan legitimasi dari figur-figur yang dipercaya dan dihormati dalam komunitasnya, pesan inovasi menjadi kurang

persuasive dan dianggap kurang kredibel. Akibatnya, proses influensi sosial yang seharusnya mampu mempercepat adopsi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) tidak terbentuk dengan baik.

- d) Jenis Keputusan Inovasi yang Opsional dan Dampaknya: Keputusan untuk mengadopsi Aplikasi TANGKAR bersifat opsional, yaitu keputusan yang dibuat oleh individu secara independen tanpa adanya tekanan atau kesepakatan kolektif dari sistem sosialnya (Rogers, 1983). Jenis keputusan ini, meskipun menghargai otonomi individu, cenderung menghasilkan laju adopsi yang lebih lambat jika dibandingkan dengan keputusan kolektif atau otoritatif. Tidak adanya instruksi atau rekomendasi resmi yang kuat dari tingkat pemerintah desa, misalnya, membuat aplikasi ini tetap dipandang sebagai "pilihan" dan bukan "kewajiban" atau "sarana utama". Hal ini memperkuat kecenderungan masyarakat, terutama dari kategori late majority dan laggards, untuk menunda adopsi atau tidak mengadopsi sama sekali, karena tidak ada dorongan sosial yang memaksa mereka untuk berubah.
- e) Konsekuensi Inovasi dan Umpan Balik Negatif: Konsekuensi dari diadopsinya sebuah inovasi akan mempengaruhi keputusan anggota sistem sosial lainnya. Apabila konsekuensi yang dirasakan positif, maka akan mendorong adopsi yang lebih luas. Sebaliknya, umpan balik negatif dapat menjadi penghambat yang signifikan. Temuan mengenai kendala teknis seperti bug dan lambatnya respons penanganan pengaduan (Kesimpulan, poin 4) menciptakan konsekuensi negatif bagi pengguna awal. Pengalaman negatif ini, ketika diceritakan kembali dalam jaringan sosial mereka, akan memperkuat persepsi bahwa aplikasi ini tidak efektif, sehingga memperkuat penolakan dan keraguan di kalangan calon pengguna potensial lainnya. Hal ini membentuk siklus umpan balik yang negatif dalam sistem sosial, yang semakin mempersulit proses difusi.

Secara keseluruhan, sistem sosial di Kabupaten Karawang belum berfungsi sebagai penggerak difusi inovasi, melainkan justru berperan sebagai filter yang selektif dan, dalam banyak aspek, sebagai rem. Lemahnya integrasi antara change agent (Diskominfo) dengan opinion leaders lokal, ditambah dengan kuatnya norma-norma tradisional dan struktur sosial yang timpang, menciptakan lingkungan di mana Aplikasi TANGKAR hanya dapat diadopsi oleh segmen masyarakat yang secara sosial-ekonomi dan digital sudah siap, sementara meninggalkan segmen yang lebih luas tertinggal dalam proses transformasi digital pelayanan publik ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai difusi inovasi aplikasi "Tanggap Karawang," diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Difusi Inovasi Aplikasi "Tanggap Karawang" telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan respons terhadap situasi darurat di Kabupaten Karawang. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi

berbasis lokasi untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat. Adopsi aplikasi ini memperlihatkan potensi yang besar dalam mempercepat proses pelaporan dan penanganan kejadian darurat.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Berdasarkan teori difusi inovasi, faktor keunggulan relatif, kompatibilitas, dan observabilitas memiliki peran penting dalam mendorong adopsi aplikasi. Namun, faktor kompleksitas dan keterbatasan akses teknologi masih menjadi hambatan utama yang menghambat difusi aplikasi di kalangan masyarakat tertentu.
3. Tingkat Kesadaran dan Penggunaan Kesadaran masyarakat terhadap aplikasi "Tanggap Karawang" cukup tinggi, terutama di wilayah perkotaan. Namun, tingkat penggunaan aplikasi masih belum optimal, khususnya di wilayah pedesaan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses internet, dan rendahnya literasi teknologi di beberapa kelompok masyarakat.
4. Hambatan utama dalam proses difusi inovasi aplikasi "Tanggap Karawang" meliputi kendala teknis seperti bug pada aplikasi, keterbatasan akses perangkat teknologi, dan kurangnya edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi. Kendala ini perlu segera diatasi untuk meningkatkan efektivitas aplikasi.
5. Dampak Positif Aplikasi "Tanggap Karawang" telah memberikan dampak positif yang nyata, seperti peningkatan efisiensi dalam pelaporan darurat, peningkatan respons instansi terkait, dan kesadaran masyarakat yang lebih tinggi terhadap pentingnya pelaporan kejadian darurat.

SARAN

Bagi Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan difusi inovasi aplikasi "Tanggap Karawang" adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Pemerintah daerah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang aplikasi "Tanggap Karawang" melalui berbagai media, seperti kampanye langsung, media sosial, dan pelatihan masyarakat. Fokus khusus harus diberikan kepada masyarakat di daerah pedesaan dan kelompok masyarakat dengan literasi teknologi yang rendah.
2. Pengembangan Aplikasi Pengembang aplikasi perlu melakukan perbaikan teknis untuk mengatasi masalah bug dan meningkatkan performa aplikasi. Selain itu, pengembangan fitur tambahan, seperti panduan penggunaan yang lebih interaktif, dapat membantu masyarakat memahami cara kerja aplikasi dengan lebih mudah.
3. Peningkatan Infrastruktur Teknologi Pemerintah perlu memperluas akses internet di wilayah pedesaan untuk memastikan seluruh masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini. Penyediaan perangkat pendukung, seperti posko atau pusat teknologi, juga dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki akses perangkat pribadi.

4. Kerja Sama dengan Instansi Terkait Untuk meningkatkan responsivitas aplikasi, perlu adanya kerja sama yang lebih erat antara pemerintah daerah, instansi terkait, dan pihak swasta. Hal ini dapat mencakup integrasi aplikasi dengan sistem manajemen bencana yang lebih luas dan melibatkan lebih banyak pihak dalam proses penanganan laporan.
5. Monitoring dan Evaluasi Berkala Pemerintah daerah dan pengembang aplikasi perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai kinerja aplikasi. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6. Penghargaan kepada Pengguna Aktif Untuk mendorong partisipasi masyarakat, pemerintah dapat memberikan penghargaan kepada pengguna aktif aplikasi. Misalnya, melalui pengakuan publik atau insentif kecil, yang dapat meningkatkan motivasi masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi ini.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan aplikasi "Tanggap Karawang" dapat mencapai potensi maksimalnya dalam membantu masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwianto, R. (2020). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Pengaduan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara, 22(3), 44-59.
<https://www.gramedia.com/literasi/teori-difusi-inovasi/>
- Ikhwan, A., & Lubis, D. A. P. (2023). *Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT*. Jurnal Ilmu Komputer, 2(1), 1-13.
- Kurniawan, S., Sari, R., & Wijaya, A. (2019). "Perkembangan Aplikasi Mobile: Tipe, Teknologi, dan Tren Penggunaannya." Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 8(2), 142-156.
- M.Rogers, Everett. (1983). *Diffusion Of Innovations Third Edition*. New York: 35 The Free Press.
- Maryono, Y. & Istiana, B. P., 2008. *Teknologi Informasi & Komunikasi*. 1 penyunt. Jakarta: Yudhistira Ghalia Indonesia.
- Mursalim, S. W. (2018). *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 15(1), 1-17.
- Purnama, A. (2019). *Peran Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Layanan Pengaduan di Indonesia*. Jurnal Kebijakan Publik, 12(1), 25-38.
- Rofiq, M. A., & Prastiyo, O. (2020). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Kinerja Pemerintahan*. Jurnal Ilmiah Teknologi dan Rekayasa.
- Setiawan, B. (2018). *Evaluasi Sistem Pengaduan Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik, 15(2), 56-67.

Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting

**Volume 6 Nomor 2 (2026) 200 – 215 E-ISSN 2798-6683 P-ISSN 2798-690X
DOI: 10.47467/dawatuna.v6i2.11689**

- Suryanto. (2021). *Aplikasi Mobile Sebagai Solusi Peningkatan Transparansi Pemerintahan*. Jurnal Manajemen dan Teknologi.
- Suwondo, A. 2017. Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan Kai Access Berdasarkan E-Servqual Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daop Iv Semarang. Skripsi. Politeknik Negri Semarang. Prosiding Sentrinov. Vol 3 – ISSN: 2477-2097.
- Yohanitas, W. A. (2018). *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 15(1), 103 - 115.