

**EVALUASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
E-GOVERNMENT**
(STUDI KASUS APLIKASI TANGGAP KARAWANG TAHUN 2023-2025)

Daffa Fadhila Sulaiman*), Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si.)**

Email: slmndaffa@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <https://www/fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi salah satu langkah penting menuju peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan dan berorientasi pada masyarakat. Dalam konteks tersebut, penelitian ini memiliki urgensi karena memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana penerapan *e-government* dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah. Melalui kajian ini, peneliti berupaya menilai kualitas implementasi layanan digital serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* dengan studi kasus pada Aplikasi *Tanggap Karawang* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan telaah dokumentasi. Proses analisis dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan utama, yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *Tanggap Karawang* berkontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, terutama dalam proses penanganan laporan dan aduan masyarakat. Keberadaan aplikasi ini mempercepat mekanisme tindak lanjut, memperluas akses transparansi, serta memperkuat koordinasi lintas perangkat daerah. Meskipun demikian, masih dijumpai beberapa kendala seperti keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta ketidakteraturan respons antar-dinas yang belum sepenuhnya konsisten. Temuan penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan pelaksanaan *e-government* tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh kesiapan aparatur dan sistem kelembagaan yang mendukungnya. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi, dan penyusunan strategi sosialisasi berkelanjutan perlu dijadikan prioritas utama. Dengan langkah tersebut, penerapan *e-government* diharapkan mampu mendorong terwujudnya pelayanan publik yang cepat, adaptif, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, E-Government, Tanggap Karawang

ABSTRACT

The digital transformation of local government administration represents a crucial step toward improving the quality, transparency, and responsiveness of public services. In this context, the present study holds significant importance as it provides an empirical understanding of how e-government initiatives contribute to enhancing the effectiveness of public service delivery at the regional level. The research aims to evaluate the quality of digital-based public services and to identify key factors that influence their implementation, both supporting and constraining. This study focuses on evaluating the quality of e-government-based public services through a case study of the Tanggap Karawang Application developed by the Karawang Regency Government. A descriptive qualitative approach was employed, utilizing data collection techniques such as in-depth interviews, field observations, and documentation review. The data were analyzed interactively through three main stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that the Tanggap Karawang Application has positively contributed to improving the effectiveness and efficiency of public service delivery, particularly in handling citizen complaints and reports. The system enables faster response times, enhances transparency, and fosters better coordination among local government agencies. However, several challenges remain, including limited human resource capacity in system management, insufficient public socialization, and inconsistent response performance among departments. The results emphasize that the success of e-government implementation is not solely determined by technological advancement but also by the readiness of human resources and institutional capacity. Therefore, strengthening staff competence, maintaining information technology infrastructure, and conducting continuous public outreach programs are essential steps to ensure the sustainability of digital governance. Through these efforts, e-government initiatives are expected to create more efficient, adaptive, and accountable public services in accordance with the principles of good governance.

Keywords: Evaluation, Public Service, E-Government, Tanggap Karawang

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan mendasar dalam pola penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada sektor pelayanan publik. Digitalisasi layanan menjadi tuntutan yang tidak terelakkan seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Model pelayanan publik konvensional yang identik dengan prosedur panjang, birokrasi berlapis, serta ketergantungan pada tatap muka dinilai tidak lagi relevan dengan dinamika masyarakat modern.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan inovasi kebijakan guna menjawab berbagai persoalan tersebut. Salah satu pendekatan yang dianggap strategis adalah penerapan e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. E-government tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai instrumen reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Di Indonesia, arah kebijakan pengembangan e-government diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki tata kelola pemerintahan. Sejalan dengan kebijakan tersebut, pemerintah daerah memiliki peran penting dalam mengimplementasikan e-government sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat.

Pemerintah Kabupaten Karawang merespons kebijakan nasional tersebut dengan menghadirkan Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai sistem pengaduan dan aspirasi masyarakat berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk menjadi kanal komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah daerah, memungkinkan warga menyampaikan laporan, keluhan, serta aspirasi secara cepat dan terdokumentasi. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui mekanisme penanganan aduan yang lebih transparan dan terukur.

Meskipun demikian, implementasi Aplikasi Tanggap Karawang dalam praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan. Perbedaan data penyelesaian aduan, keterlambatan tindak lanjut laporan tertentu, rendahnya intensitas sosialisasi, serta variasi respons antar organisasi perangkat daerah menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realitas pelaksanaan. Kondisi ini menegaskan pentingnya evaluasi kebijakan untuk menilai sejauh mana layanan berbasis e-government tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini memfokuskan kajian pada evaluasi pelayanan publik berbasis e-government melalui Aplikasi Tanggap Karawang dengan menggunakan kerangka evaluasi kebijakan William N. Dunn.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana evaluasi pelayanan publik berbasis e-government melalui Aplikasi Tanggap Karawang di Kabupaten Karawang periode 2023–2025 ditinjau dari kriteria evaluasi kebijakan publik?

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik berbasis e-government melalui Aplikasi Tanggap Karawang dengan mengacu pada kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

KERANGKA TEORI

E-Government

E-government dipahami sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan, transparansi, serta akuntabilitas. Penerapan e-government diarahkan untuk menciptakan hubungan yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat melalui sistem digital yang terintegrasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan kinerja pemerintah, terutama dalam konteks pemerintahan daerah.

Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn merupakan proses sistematis untuk menilai kinerja suatu kebijakan berdasarkan kriteria tertentu. Dunn mengemukakan enam kriteria evaluatif, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Keenam kriteria tersebut digunakan sebagai landasan analisis dalam menilai sejauh mana Aplikasi Tanggap Karawang mampu mencapai tujuan pelayanan publik berbasis e-government.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman komprehensif mengenai implementasi pelayanan publik berbasis e-government. Lokasi penelitian berada di Kabupaten Karawang dengan fokus pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola utama aplikasi.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah dan pengguna aplikasi, observasi terhadap mekanisme layanan, serta telaah dokumen resmi dan data statistik pengaduan tahun 2023–2025. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode.

Hasil dan Pembahasan

ANALISIS EVALUASI DAN KENDALA PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGGAP KARAWANG

Dari aspek efektivitas, Aplikasi Tanggap Karawang mampu meningkatkan kecepatan penyampaian dan penanganan laporan masyarakat dibandingkan mekanisme konvensional. Efisiensi layanan juga terlihat dari berkurangnya biaya dan waktu yang dikeluarkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.

Pada aspek kecukupan dan pemerataan, aplikasi telah menjangkau berbagai kategori aduan, namun belum seluruh masyarakat memanfaatkannya secara optimal akibat keterbatasan literasi digital dan sosialisasi. Responsivitas layanan menunjukkan variasi antar perangkat daerah, di mana beberapa laporan masih mengalami keterlambatan tindak lanjut. Dari sisi ketepatan, aplikasi telah menyediakan fitur kategorisasi dan pelacakan status aduan, meskipun konsistensi pembaruan informasi masih perlu ditingkatkan.

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

Transparansi Aplikasi Tanggap Karawang menyediakan mekanisme pelaporan daring yang memungkinkan setiap aduan masyarakat tercatat secara sistematis dan dapat dipantau

perkembangannya. Fitur pelacakan status laporan memberikan akses informasi yang relatif terbuka bagi masyarakat, sehingga proses pelayanan publik menjadi lebih transparan dibandingkan mekanisme konvensional.

Efisiensi dan Akuntabilitas Integrasi aplikasi dengan berbagai organisasi perangkat daerah mampu mempersingkat alur birokrasi dan mengurangi waktu penyampaian laporan. Setiap aduan yang masuk memiliki rekam jejak digital yang jelas, sehingga memudahkan proses pengawasan dan meningkatkan akuntabilitas kinerja aparatur dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Partisipasi Masyarakat Kemudahan akses dan penggunaan aplikasi mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, serta pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. Partisipasi ini menjadi elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

b. Tingkat Efektivitas dan Kepuasan Pengguna pada Layanan Aplikasi

Tingkat efektivitas layanan Aplikasi Tanggap Karawang dapat dilihat dari kemampuan aplikasi dalam merespons laporan masyarakat dalam waktu relatif singkat dibandingkan mekanisme konvensional. Sebagian besar pengguna menilai aplikasi ini membantu mempercepat penyampaian aspirasi dan memudahkan komunikasi dengan pemerintah daerah.

Namun demikian, tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya merata. Pengguna yang menerima tindak lanjut cepat cenderung merasa puas, sedangkan pengguna yang laporannya mengalami keterlambatan atau kurangnya umpan balik menunjukkan persepsi negatif terhadap layanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas teknis aplikasi belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan aparatur dalam menindaklanjuti laporan.

c. Kendala dan Tantangan Evaluasi Aplikasi Tanggap Karawang di Lapangan

Kendala utama dalam implementasi Aplikasi Tanggap Karawang terletak pada keterbatasan sumber daya manusia pengelola sistem, baik dari segi jumlah maupun kompetensi teknis. Selain itu, sosialisasi aplikasi kepada masyarakat masih belum dilakukan secara berkelanjutan, sehingga tingkat pemanfaatan aplikasi belum optimal.

Tantangan lainnya adalah koordinasi lintas organisasi perangkat daerah yang belum sepenuhnya konsisten, menyebabkan variasi kecepatan dan kualitas tindak lanjut laporan. Keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah juga memengaruhi aksesibilitas layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi e-government perlu dilakukan secara berkelanjutan agar aplikasi dapat berfungsi optimal sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Aplikasi Tanggap Karawang merupakan inovasi pelayanan publik berbasis e-government yang berkontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintahan daerah. Keberadaan aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses pelayanan publik.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi belum sepenuhnya optimal. Variasi respons antar organisasi perangkat daerah, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta rendahnya intensitas sosialisasi masih menjadi faktor penghambat dalam pencapaian tujuan pelayanan publik berbasis digital. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh dukungan kelembagaan dan kompetensi aparatur.

SARAN

Pemerintah Kabupaten Karawang perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pengelola aplikasi melalui pelatihan teknis dan manajerial yang berkelanjutan. Selain itu, diperlukan penguatan koordinasi lintas organisasi perangkat daerah agar tindak lanjut laporan masyarakat dapat dilakukan secara lebih konsisten dan tepat waktu.

Upaya sosialisasi aplikasi kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, baik melalui media digital maupun kegiatan tatap muka di tingkat komunitas. Dengan demikian, tingkat pemanfaatan dan kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi Tanggap Karawang diharapkan dapat meningkat, sehingga aplikasi ini benar-benar berfungsi sebagai instrumen strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., Arief, A., & Adi, P. (2023). *E-GovQual model evaluation of e-government service quality in SSCASN registration application*. Indonesian Journal of Information Systems, 6(2), 113–127.
- Abdoellah, A. (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Ahmad, Z. (2022). Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 2(1).
- Arafat. (2023). *Kebijakan Publik; Teori Dan Praktik*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Ariyanto, M. (2015). *Analisis Pelaksanaan E-Government Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan e-Registration, e-SPT, dan e-Filing)*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Destaliya, M. (2019). *Efektivitas Pengelolaan Perusahaan Publik Di Indonesia*. Pusaka Media.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). New York: Routledge.
- Fadhilah, E. (2011). *Kesiapan Penerapan e government di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang* (Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.