

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini dunia telah mengalami perubahan salah satunya di dalam aktivitas manusia. Manusia masa kini mampu mengandalkan teknologi untuk melancarkan kegiatan mereka. Sehingga hasil dari pencapaian kegiatan mereka bisa selesai dengan tepat waktu. Selain itu, teknologi pun dapat menjadi sebagai tempat dimana manusia menambah wawasan dan juga pengetahuan. Teknologi telah lama hadir di berbagai penjuru, salah satunya di negara Indonesia. Di Indonesia sendiri, teknologi menjadi kebutuhan tersendiri bagi setiap pihak, seperti di dalam bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan, transportasi atau bahkan di dalam bidang Pemerintahan.

Pemerintah Indonesia sudah banyak mengimplementasikan teknologi yakni seperti *E-government*. *E-government* bergerak untuk menjalankan kewenangan dan fungsi Pemerintah melayani masyarakat di suatu daerah. Penggunaan *E-Government* di Indonesia telah banyak digunakan dilingkup Pemerintahan Indonesia dengan ditandai adanya bentuk penghargaan *Digital Government Award* yang diberikan dengan melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) untuk diberikan kepada Kementerian, Lembaga dan juga Pemerintah Daerah yang dianggap baik untuk melakukan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau biasa disebut *E-Government*.

Seperti yang dilaksanakan pada tanggal 20 Maret 2023 yang dilakukan di Jakarta, Menteri PANRB menyerahkan penghargaan langsung kepada 38 pihak penerima. Adapun kementerian, lembaga, dan juga Pemerintah Daerah yang mendapatkan penghargaan menandakan bahwa dilingkup tersebut telah menggunakan *E-Government* dengan sangat baik. Terdapat 6 kategori penghargaan diantaranya, Kategori Penerapan Layanan SPBE didapati oleh Pemkab Banyuwangi, Pemkab Kebumen, Pemkab Pesisir Selatan, dan Pemkot Surabaya. Kategori Pencapaian Indeks SPBE, didapati oleh Pemkab Sumedang, Pemkab Bantul, dan Pemkot Surakarta. Kategori Peningkatan Indeks SPBE didapati oleh Pemkab Kutai Timur, Pemkab Jayapura, Pemkot Jambi. Kategori Pelaksanaan Tata Kelola SPBE didapati oleh daerah Kulon Progo. Kategori Penguatan Kebijakan SPBE, salah satunya didapati oleh

Pemkot Denpasar, dan terakhir Kategori Penerapan Manajemen SPBE salah satunya didapati oleh Pemkab Polewali Mandar.

Pengertian *E-government* menurut pandangan Ruiz, Morales, & Contreras (2014) dalam Galvan (2019) bahwa *e-government* merujuk kepada pemakaian teknologi informasi dan juga komunikasi oleh sektor publik dengan bertujuan meningkatkan pemfasilitas informasi dan juga pelayanan pada publik, yang berarti bahwa turut memotivasi keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan, menjadikan Pemerintah lebih akuntabilitas, terbuka, dan mudah.

Penggunaan E-Government di Indonesia dari tahun ke tahun cukup meningkat dengan pesat yang mana di tahun 2020, dalam data *United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)*, negara Indonesia ditempatkan dalam urutan ke 88 dengan 193 negara yang termasuk kedalam anggota PBB. Adapun di tahun 2022, Indonesia menempati posisi urutan ke 77 dengan kategori *E-Government Development Index*. Dalam hal ini, negara Indonesia ada peningkatan di dalam penggunaan teknologi di bidang Pemerintahan dengan ditandainya peningkatan urutan, dari urutan ke 88 di tahun 2020 menjadi urutan ke 77 di tahun 2022.

Adanya peningkatan penggunaan teknologi di lingkup Pemerintah dengan ditandai adanya penggunaan teknologi *E-Government* dilingkup Pemerintah Daerah, seperti yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang untuk membantu menyelesaikan tugas. Secara garis besar, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah suatu lembaga organisasi milik Pemerintah yang bertugas untuk melaksanakan urusan Pemerintah di dalam bidang komunikasi dan informatika untuk membantu urusan Kepala Daerah yakni Bupati, dalam menyelenggarakan suatu tugas Pemerintahan Daerah. Ketika melaksanakan tugasnya, Diskominfo dibagi menjadi beberapa bidang dan kelompok substansi untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi.

Pada Bab III Peraturan Bupati Karawang Nomor 67 Tahun 2021 mengenai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas, terdapat penjelasan pada Pasal 4 yang menyatakan bahwa “Dinas mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penyelenggara urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan

daerah bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik, dan bidang persandian serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.”

Dilanjutkan dengan fungsi terdapat pada Pasal 5 dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 67 Tahun 2021

- A. Penyusunan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
- B. Pelaksanaan tugas dukungan teknis dalam hal komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
- C. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis dalam hal komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
- D. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penyelenggara urusan Pemerintahan Daerah di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
- E. Pelaksanaan pengelolaan UPTD; dan
- F. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi, Diskominfo membagi beberapa bidang didalamnya dengan dikepalai oleh Kepala Dinas. Terdapat 4 bidang yang bergerak untuk melakukan tugas dan fungsi Pemerintahan, diantaranya Bidang Informasi Komunikasi Publik, Bidang Aplikasi Informatika, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian. Serta dari keempat bagian bidang tersebut, terdapat kelompok-kelompok substansi di dalamnya yang turut membantu melaksanakan tugas pokok dan juga fungsi.



**Gambar 1. 1 Badan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika
(Diskominfo) Kabupaten Karawang**

Sumber : Dokumen Diskominfo

Lokasi dari penelitian yakni berada di Jalan Jenderal Ahmad Yani No.1, Nagasari, Kecamatan Karawang Barat, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Berikut adalah gambar kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang :



Gambar 1. 2 Kantor Diskominfo Kabupaten Karawang

Sumber : Dokumen Pribadi

(diakses tanggal 10 November 2022)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang membuat program layanan aduan dari Masyarakat dengan membuat portal pengaduan yang Bernama Tanggap Karawang. Portal pengaduan Tanggap Karawang memiliki fitur layanan Android, Web, SMS Gateway dan juga Media Sosial.

Tertera pada *website* resmi Tanggap Karawang (Tangkar) telah tercatat bahwa sebanyak 67 aduan yang menunggu, 68 aduan yang tengah di proses, 5.953 aduan yang dikategorikan selesai dari total 6.090 jumlah pengaduan. Kemudian, di dalam statistik portal pengaduan Tangkar (Tanggap Karawang) telah terdata sebanyak 2446 jumlah pengaduan yang melalui aplikasi Playstore pada *android*, 438 jumlah pengaduan pada *website*, 585 pengaduan pada Lapor.go.id, 492 pengaduan pada aplikasi Facebook, 1.227 pengaduan pada aplikasi Instagram, 3 pengaduan pada aplikasi Twitter, 562

pengaduan pada aplikasi Whatsapp, 10 pengaduan pada SMS Gateway, 325 pengaduan pada Email serta lainnya.

Berikut terdapat lampiran data pengaduan Tanggap Karawang yang telah masuk ke dalam dokumen dan terdata resmi oleh Diskominfo sejak tahun 2022 hingga di tahun 2023. Tabel dibawah terdapat beberapa data masih menunggu dan beberapa pengaduan masih berkategori proses.

Tabel 1. 1 Data Pengaduan Tanggap Karawang (Tangkar)

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN TANGKAR 2023

TANGGAL 2023/01/01 - 2023/03/21

#	OPD	Total	Menunggu	Proses	Selesai
1	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	10	0	0	10
2	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	52	4	0	48
3	BADAN PENDAPATAN DAERAH	2	0	0	2
4	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	42	1	0	41
5	BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KARAWANG	10	1	0	9
6	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	45	30	0	15
7	BADAN PERTANAHAN NASIONAL KARAWANG	7	0	0	7
8	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	37	1	1	35
9	DINAS KESEHATAN	32	0	1	31
10	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	17	1	1	15
11	DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH	2	0	0	2
12	DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN	59	7	2	50
13	DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN	6	5	0	1
14	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	699	9	1	689
15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	2	0	0	2
16	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	13	0	0	13
17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	18	4	0	14
18	DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAH RAGA	47	1	3	43
19	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	0	0	1

#	OPD	Total	Menunggu	Proses	Selesai
20	DINAS PERHUBUNGAN	169	31	80	88
21	DINAS PERIKANAN	5	0	0	5
22	DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	25	5	0	20
23	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	0	0	1
24	DINAS PERTANIAN	28	0	0	28
25	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN	97	0	2	95
26	DINAS SOSIAL	45	4	2	39
27	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	215	0	1	214
28	INSPEKTORAT	2	0	0	2
29	KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	8	0	0	8
30	KECAMATAN CIAMPEL	2	0	0	2
31	KECAMATAN CIKAMPEK	1	0	0	1
32	KECAMATAN CILAMAYA KULON	1	0	0	1
33	KECAMATAN JATISARI	1	0	0	1
34	KECAMATAN JAYAKARTA	1	0	0	1
35	KECAMATAN KARAWANG BARAT	2	0	0	2
36	KECAMATAN KARAWANG TIMUR	2	1	0	1
37	KECAMATAN KLARIS	3	1	0	2
38	KECAMATAN KOTA BARU	2	0	2	0
39	KECAMATAN KUTAWALUYA	1	0	0	1
40	KECAMATAN LEMAHABANG	1	1	0	0
41	KECAMATAN MALALAYA	3	1	0	2
42	KECAMATAN PEDES	1	0	0	1
43	KECAMATAN RAWAMERTA	1	1	0	0
44	KECAMATAN RENGASDENGKLOK	4	0	1	3
45	KECAMATAN TELAGASARI	2	0	1	1
46	KECAMATAN TELUKJAMBE BARAT	2	0	1	1

#	OPD	Total	Menunggu	Proses	Selesai
47	KECAMATAN TELUKJAMBE TIMUR	7	0	1	6
48	KECAMATAN TEMPURAN	1	0	0	1
49	KECAMATAN TIRTAMULYA	4	4	0	0
50	PDAM KARAWANG	10	0	0	10
51	PLN KARAWANG	20	1	1	18
52	POLRES KARAWANG	41	31	0	10
53	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH	24	0	0	24
54	SAMSAT KARAWANG	2	0	0	2
55	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	36	1	2	33
56	SEKRETARIAT DAERAH	8	0	0	8
57	SEKRETARIAT DPRD	4	0	0	4
58	TELKOM KARAWANG	10	0	1	9

Sumber : Dokumen Diskominfo Kabupaten Karawang (Diakses pada tanggal 21 Maret 2023)

Layanan Android yakni aplikasi yang bernama Tanggap Karawang atau biasa disebut Tangkar. Aplikasi Tangkar hadir dan mudah ditemukan di *Playstore* sehingga memudahkan akses bagi setiap masyarakat Kabupaten Karawang yang hendak melakukan aduan terhadap fasilitas umum yang terdapat di Kabupaten Karawang bagi siapapun warga Karawang yang menggunakan jenis *gadget* android.

Program aplikasi Tanggap Karawang telah *dilaunching* sejak tahun 2019 lalu, hingga kini masih aktif beroperasi untuk melakukan layanan tanggap aduan masyarakat di Kabupaten Karawang. Aplikasi Tanggap Karawang dibuat dan dibentuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang untuk menerima pengaduan atau pelaporan dari masyarakat agar disampaikan kepada Dinas terkait.

Aplikasi Tangkar terdapat berbagai macam fitur yang tersedia terutama didalam *home* aplikasi yang ada. Seperti aplikasi pada umumnya, aplikasi layanan aduan Tanggap Karawang menyediakan fitur *login* untuk bisa menggunakan operasi aplikasi dan melakukan layanan aduan masyarakat terhadap fasilitas umum yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang. Berikut tampilan dari aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) :



Gambar 1. 3 Tampilan Awal Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

Sumber : Dokumen Pribadi (2023)

Gambar diatas merupakan tampilan awal dari Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) yang digunakan sebagai layanan aduan masyarakat di Kabupaten Karawang terdapat kolom *username* dan juga *password* pada akun apabila telah memiliki akun yang sudah di registrasi di aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) tersebut.



Gambar 1. 4 Tampilan Registrasi Akun Baru Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

Sumber : Dokumen Pribadi (2023)

Tampilan diatas merupakan gambaran pada aplikasi Tanggap Karawang untuk melakukan registrasi atau pendaftaran untuk membuat akun baru dengan cara memasukkan Nomer Induk Kependudukan (NIK), *username* yang akan digunakan nantinya, *password* untuk keamanan akun, konfirmasi *password* untuk validasi *password* yang dibuat, email yang terkait, Nama lengkap sesuai dengan data diri asli, pilihan jenis kelamin, tanggal lahir pada diri pribadi, serta alamat yang ditempati.



Gambar 1. 5 Tampilan Utama Pada Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

Sumber : Dokumen Pribadi (2023)

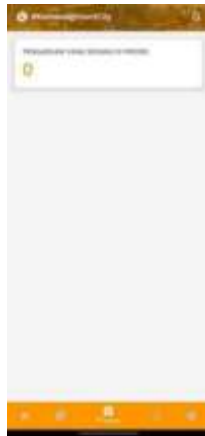
Pada tampilan diatas menunjukkan tampilan utama atau *home* pada laman utama aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) yang mana terdapat nama calon pelapor dengan disediakannya jumlah laporan jika memang nantinya akan melakukan pengaduan, terdapat *headline* yakni acara atau kegiatan yang akan *disounding* atau disiarkan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang, terdapat kolom *menu bar* “buat pengaduan”, “riwayat pengaduan”, dan juga terdapat kolom “informasi untuk nomor penting”.



Gambar 1. 6 Tampilan Menu Berita Pada Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

Sumber : Dokumen Pribadi (2023)

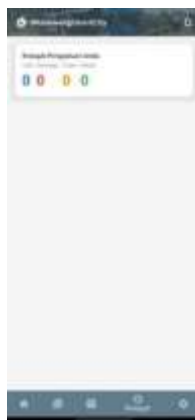
Tampilan diatas merupakan tampilan dari menu berita pada aplikasi Tangkar, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang sebagai lembaga yang terpercaya untuk menginformasikan berupa fenomena yang terjadi di daerah Kabupaten Karawang memuat berita terkini di dalam aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) yang mana aplikasi Tangkar pun milik Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang.



Gambar 1. 7 Tampilan Menu Proses Pengaduan

Sumber : Dokumen Pribadi (2023)

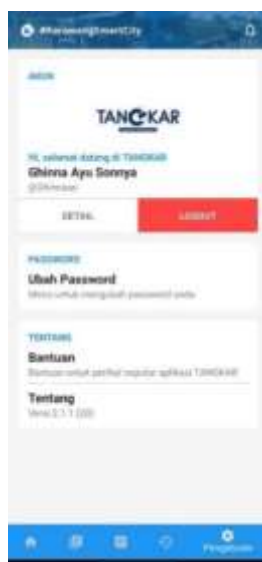
Tampilan diatas menunjukkan bahwa di dalam menu Proses pada aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) bahwa jika melakukan sebuah pengaduan layanan pada fasilitas umum di Kabupaten Karawang, maka bisa terlihat dan *tertracking* atau terdeteksi bagaimana pelaporan yang sudah dibuat tersebut telah diselesaikan atau tertunda.



Gambar 1. 8 Tampilan Menu Riwayat Pada Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

Sumber : Dokumen Pribadi (2023)

Tampilan pada menu Riwayat di Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) terdapat nominal atau angka seberapa banyak jumlah pengaduan yang sudah dilakukan oleh pemilik akun, terdeteksi terdapat jumlah total pengaduan, jumlah menunggu pengaduan, jumlah proses pengaduan yang sedang dilaksanakan, jumlah pengaduan yang telah selesai dilaksanakan oleh Diskominfo.



Gambar 1. 9 Tampilan Menu Pengaturan Pada Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar)

Sumber : Dokumen Pribadi (2023)

Tampilan diatas merupakan tampilan dari menu pengaturan yang terdapat pada aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar), terdapat informasi data diri pada akun seperti nama lengkap, *username*, kemudian terdapat kolom *logout* yang berarti untuk *logout* dari akun Tangkar tersebut, terdapat pengaturan *password* dan opsi untuk merubah *password*, di bagian tentang terdapat bantuan seputar aplikasi Tangkar, dan tentang untuk jenis versi aplikasi.

Aplikasi lain yang serupa dengan aplikasi Tanggap Karawang adalah aplikasi buatan Pemerintah Kabupaten Purwakarta yang dilabeli nama Ogan Lopian.

Tabel 1. 2 Perbandingan Aplikasi Sejenis Tentang Layanan Pengaduan Masyarakat

Tangkar (Tanggap Karawang)	Ogan Lopian
- Terbentuk sejak tahun 2019	- Terbentuk sejak tahun 2017

- Dirilis di Playstore sejak 21 Februari 2019	- Dirilis di Playstore sejak 28 Oktober 2022
- Aplikasi terfokus hanya untuk layanan pengaduan masyarakat	- Aplikasi mencakup semua layanan milik Pemerintah
- Rating 12+ pada info aplikasi Playstore	- Rating 3+ pada info aplikasi Playstore
- 124 ulasan pada Playstore	- 31 ulasan pada Playstore

Sumber : Olahan Pribadi (2023)

Sangat disayangkan, fitur yang ada pada aplikasi Tangkar sebagai layanan pengaduan masyarakat di Karawang terbilang lengkap dan terarah namun tetapi, permasalahan yang muncul yakni kurangnya pengetahuan masyarakat Karawang untuk mengetahui aplikasi Tangkar sebagai layanan pengaduan, serta minimnya partisipasi masyarakat Karawang untuk berpartisipasi dalam program Pemerintah Daerah, sehingga peneliti mencoba untuk mencari tahu lebih mendalam tentang bagaimana Diskominfo Kabupaten Karawang melakukan strategi komunikasi dalam menyosialisasikan aplikasi Tangkar dengan menggunakan lima langkah perencanaan komunikasi. Dari permasalahan tersebut dapat dibuktikan dengan data yang ada pada lampiran jumlah unduhan di Playstore. Adapun jumlah unduhan di Playstore yakni sebanyak 5 ribu pengunduh di tahun 2023. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah masyarakat Kabupaten Karawang yang tercatat pada Disdukcapil Kabupaten Karawang dengan berdasarkan jenis kelamin per-Kecamatan Kabupaten Karawang di tahun 2021, sebanyak 2.406.895 jiwa.

Sehingga, dalam hal ini penelitian dengan berjudul **“Strategi Komunikasi Diskominfo Dalam Menyosialisasikan Aplikasi Tangkar Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat di-Kabupaten Karawang”**. mengkaji proses strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang untuk menyosialisasikan aplikasi Tangkar sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Karawang. Dalam judul penelitian tersebut pun dijadikan sebagai acuan guna mengetahui jawaban dari persoalan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Karawang.

Strategi komunikasi yang dilakukan Diskominfo untuk menyosialisasikan aplikasi layanan pengaduan (Tangkar) dianggap sangat penting, karena untuk

menjalankan tugas serta fungsi dari organisasi Pemerintahan tersebut, memerlukan tahapan perencanaan secara matang sehingga, jika adanya tujuan tertentu dari organisasi tersebut dapat diterima dengan tepat sasaran.

Strategi komunikasi yang baik dapat mengurangi *miscommunication* atau kesalahpahaman penerimaan pesan dilingkup masyarakat. Adapun manfaat strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Karawang bagi masyarakat Karawang adalah mendorong warga untuk terus mengikuti informasi terbaru dan membuat gerakan baru untuk terus berinovasi dengan memanfaatkan penggunaan fasilitas yang telah disediakan oleh Pemerintah.

Dari strategi komunikasi Diskominfo Kabupaten Karawang dalam menyosialisasikan aplikasi Tangkar, diharapkan dapat membantu masyarakat Karawang secara luas untuk mengetahui layanan yang disediakan Pemerintah, juga untuk menganjurkan masyarakat agar mengajukan keluhan atau persoalan yang dialami oleh masyarakat bagi kepentingan bersama maupun kepentingan pribadi, sehingga peran Diskominfo Karawang disini sangatlah membantu kedua belah pihak, kedua belah pihak yang dimaksudkan adalah pihak masyarakat dan juga Dinas terkait sesuai dengan keluhan yang disebutkan oleh pihak yang melaporkan permasalahan (masyarakat). Kedua pihak tersebut, baik masyarakat serta Dinas yang terkait sama-sama mendapatkan keuntungan, pihak masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan publik dengan baik dan terarah dan Dinas yang terkait pun bisa menyelesaikan tugasnya dengan mudah dan cepat.

1.2 Fokus Penelitian

Pada suatu layanan masyarakat, terdapat sebuah organisasi milik badan Pemerintah yang menjalankan berbagai macam fungsi sesuai dengan bidangnya masing-masing, seperti yang dilakukan oleh badan organisasi Pemerintahan untuk menjalankan sebagian fungsi untuk memberikan layanan di bidang informasi, komunikasi, dan juga informatika, Diskominfo sebagai salah satu badan organisasi Pemerintahan yang melakukan bidang komunikasi dan informatika.

Strategi komunikasi adalah sebuah langkah yang dilakukan anggota Diskominfo untuk melakukan salah satu wewenangnya yakni membuat program yang membantu dan memudahkan laporan pengaduan layanan di Kabupaten

Karawang seperti program layanan aduan masyarakat Kabupaten Karawang yang dinamai (Tangkar) Tanggap Karawang.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan dan dijelaskan, masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini untuk diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah strategi komunikasi Diskominfo yang mencakup penelitian, perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan pelaporan dalam menyosialisasikan aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) sebagai sarana pengaduan masyarakat Kabupaten Karawang

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Karawang dalam menyosialisasikan aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) sebagai sarana pengaduan masyarakat. Sehingga hasil penelitian ini adalah untuk melihat dan menunjukkan bagaimana strategi komunikasi yang telah dilakukan Diskominfo Kabupaten Karawang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan agar memperkaya dalam keilmuan bidang komunikasi di lingkup Pemerintahan. Selain itu juga, temuan baru yang ditemukan oleh peneliti juga sangat diharapkan agar menjadi sebuah rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan saran bagi khalayak, baik untuk lingkup Pemerintah maupun masyarakat Kabupaten Karawang dengan mengenai strategi komunikasi di dalam sebuah Badan Pemerintahan yang nantinya akan dapat dikembangkan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Tabel 1. 3 Waktu dan Periode Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2022		Tahun 2023						
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1.	Menentukan topik serta judul penelitian									
2.	Pengamatan, pra riset, tinjauan pustaka									
3.	Menyusun BAB 1									
4.	Menyusun BAB 2									
5.	Menyusun BAB 3									
6.	Review BAB 1-3									
7.	Pengajuan Desk Evaluation									
8.	Pengerjaan Revisi Desk Evaluation									
9.	Penyusunan BAB 4 dan BAB 5									
10.	Pengajuan Skripsi									

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

