



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK-BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V2020

Nilai Keadilan Pelayanan Pengaduan
pada Aplikasi Tanggap Karawang

Skripsi

Oleh

Meilyn Widiyanti Habeahan

2017310035

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK-BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V2020

Nilai Keadilan Pelayanan Pengaduan
pada Aplikasi Tanggap Karawang

Skripsi

Oleh

Meilyn Widiyanti Habeahan

2017310035

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Meilyn Widiyanti Habeahan
Nomor Pokok : 2017310035
Judul : Nilai Keadilan Pelayanan Pengaduan pada Aplikasi Tanggap Karawang

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 30 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

: _____

Sekretaris

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

: _____

Anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si

: _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meilyn Widiyanti Habeahan
NPM : 2017310035
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Nilai Keadilan Pelayanan Pengaduan pada Aplikasi Tanggap Karawang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya tulis ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendaoot pihak lain yang dikutip oleh penulis, sudah ditulsi sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 11 Juli 2021



Meilyn Widiyanti Habeahan

ABSTRAK

Nama : Meilyn Widiyanti Habeahan

NPM : 2017310035

Judul : Nilai Keadilan Pelayanan Pengaduan pada Aplikasi Tanggap Karawang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang membentuk sebuah pelayanan pengaduan yang dilakukan melalui SMS Gateway dan kemudian pelayanan pengaduan tersebut dikembangkan menjadi inovasi aplikasi Tanggap Karawang pada tahun 2019. Berdasarkan observasi dan wawancara awal penelitian ditemukan indikasi bahwa respon yang diberikan kepada pengguna layanan belum memenuhi nilai keadilan. Tanggapan terhadap pengaduan masyarakat hanya diberikan melalui platform tertentu. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui nilai-nilai Keadilan Dalam Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi Tanggap Karawang

Theory of Justice (Teori Keadilan) menjadi teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian, teori keadilan memiliki 3 variabel yang terdiri dari Keadilan Interaksional (Interactional Justice), Keadilan Prosedural (Procedural Justice), dan Keadilan Distributif (Distributive Justice). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam mencari data dan informasi, penelitian ini menggunakan wawancara pada beberapa informan antara lain staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dan pengguna aplikasi Tanggap Karawang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo sebagai pusat dari Tanggap Karawang dan tenaga administrasi Tanggap Karawang belum mampu mewujudkan keadilan pelayanan pengaduan dalam Tanggap Karawang. Dalam keadilan prosedural adanya ketidakadilan dalam waktu dan tidak sesuai dengan ketentuan standar operasional prosedur (SOP) dan keadilan distributif bagi pengguna Tanggap Karawang tidak adanya permintaan maaf tenaga administrasi Tanggap Karawang ketika permasalahan tidak dapat diselesaikan. Berdasarkan hasil analisis diberikan beberapa saran yaitu memperbanyak tenaga administrasi Tanggap Karawang, melakukan sosialisasi Tanggap Karawang dan melakukan evaluasi secara berkala dengan semua tenaga administrasi Tanggap Karawang yang terlibat.

Kata Kunci: Teori Keadilan, Penanganan Pengaduan, Tanggap Karawang

ABSTRACT

Nama : Meilyn Widiyanti Habeahan

NPM : 2017310035

Judul : The Value of Justice Complaint Service in the Tanggap Karawang Application

The Communication and Information Office of Karawang Regency established a complaint service that was done through the SMS Gateway then, the complaint service was developed into an innovative Tanggap Karawang application in 2019. Based on observations and interviews, the study found that the response given to service users did not fulfill the value of justice. Responses to public complaints are only given through certain platforms. Based on these findings, this research is directed to find out the values of Justice in Complaint Services through the Tanggap Karawang Application

Theory of Justice is the theory that used to analyze research, the theory of justice has 3 variables consisting of Interactional Justice, Procedural Justice, and Distributive Justice. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. In searching for data and information, this study used interviews with several informants, including the staff of the Department of Communication and Information in Karawang Regency and users of the Tanggap Karawang application.

The results showed that Diskominfo as the center of Tanggap Karawang Karawang and the administrative staff of Tanggap Karawang has not been able to realize justice for complaint services in Tanggap Karawang. In procedural justice, there is an injustice in time and not in accordance with the provisions of standard operating procedures and distributive justice for Tanggap Karawang users, there is no apology from the Tanggap Karawang Administration staff when the problem cannot be resolved. Based on the results of the analysis, several suggestions were given, such as increasing the Tanggap Karawang administrative staff member, conducting the Tanggap Karawang socialization and conducting periodic evaluations with all Tanggap Karawang administrative personnel involved.

Keywords: Justice Theory, Complaint Handling, Tanggap Karawang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yesus atas berkat dan kasih setianya yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Nilai Keadilan dalam Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi Tanggap Karawang berdasarkan *Theory of Justice* dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat untuk terus melanjutkan penyelesaian skripsi, oleh karena itu penulis mengucapkan rasa syukur dan berterima kasih untuk:

1. Tuhan Yesus karena memberikan cinta, kasih dan berkatnya setiap hari kepada penulis agar tetap menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, mama dan bapa yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya serta selalu mendukung penulis baik dari segi waktu dan materi.
3. Bapak Deny Marcelinus Tri Aryadi selaku dosen wali yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran skripsi penulis.
4. Bapak Dr. Pius Sugeng selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Mas Trisno Sakti Herwanto, S.IP., M.AP. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik dan juga selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.

6. Segenap dosen pengajar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan, Ibu Indraswari, Ibu Tutik Rachmawati, Ibu Gina Ningsi Yuwono, Ibu Maria Rosarie, Ibu Susana Ani Berliyanti, Bapak Hubertus Hasan, Bapak Ulber Silalahi, dan Bapak Pius Suratman Kartasasmita.
7. Bapak Dede Hamzah dan Ibu Hartini, selaku pembimbing di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan mengarahkan untuk menyelesaikan skripsi dengan topik yang diteliti oleh penulis.
8. Bapak Yogi Luwuharto dan jajaran staff Diskominfo Kabupaten Karawang yang bersedia melakukan wawancara dengan penulis.
9. Seluruh pengguna layanan di Kabupaten Karawang yang bersedia meluangkan waktu dan bersedia untuk melakukan wawancara dengan penulis.
10. Kepada abang saya Rudy Voller Habeahan, kakak saya Devy Stephani Habeahan dan adik saya Veronica Friani Habeahan yang mendukung dan memberikan semangat serta mendengarkan keluh kesah penulis.
11. Sahabat saya Calvin CS Hutasoit yang selalu menemani, mendukung dan mendengarkan keluh kesah penulis untuk menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat-sahabat saya Kak Hotmariansi, Mega, Yerfani dan Tulus yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
13. Sahabat-sahabat saya Nadiza, Rosa, Angelina, Jesica, Cornelia, Salsabila, Hanna, Gabriella, Defanka, Yoan dan Bella yang selalu membantu, memberikan semangat dan menghibur penulis.

14. Teman seperjuangan saya Nahla, Nenden, Tanti, Ninda dan Riri yang selalu bersama dengan saya untuk berjuang menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
15. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017
16. Kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan kesehatan dan memberikan berkatnya kepada mereka dan membalas semua kebaikan mereka atas bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini bisa membantu dan memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, 15 Juli 2021

Penulis

Meilyn Widiyanti Habeahan

DAFTAR ISI

Daftar Isi

ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Pelayanan Publik.....	15
2.2 Pelayanan Pengaduan.....	17
2.2.1 Penanganan Pengaduan (<i>Complaint Handling</i>)	19
2.2.2 Bentuk Prosedur Pengaduan	21
2.3 Teori Keadilan (The Theory of Justice).....	22
2.3.1 Keadilan Interaksional (<i>Interactional Justice</i>).....	23
2.3.2 Keadilan Prosedural (<i>Procedural Justice</i>)	25
2.3.3 Keadilan Distributive (<i>Distibutive Justice</i>).....	26
2.4 Teori Keadilan dalam Pelayanan Pengaduan.....	27
2.5 Model Penelitian	29
BAB III	30
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Metode Penelitian	31

3.2 Peran Penelitian	32
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	32
3.5 Analisis Data.....	36
3.6 Pengecekan Keabsahan Temuan.....	37
3.7 Operasional Variabel	39
BAB IV	43
PROFIL PENELITIAN	43
4.1 Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar).....	43
4.1.1 Tanggap Karawang	43
4.1.2 Landasan Hukum	45
4.1.3 Tugas dan Fungsi Pengelolaan Informasi Publik.....	46
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang	47
4.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang	48
BAB V	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
5.1 Keadilan Interaksional (<i>Interactional Justice</i>).....	52
5.2 Keadilan Prosedural (<i>Procedural Justice</i>)	64
5.3 Keadilan Distributif (<i>Distributive Justice</i>).....	89
BAB VI.....	91
KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Aplikasi Penanganan Pengaduan di Jawa Barat.....	4
Tabel 1.2 Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Aplikasi Tanggap Karawang.....	9
Tabel 1.3 Jumlah Laporan Penanganan Pengaduan Tanggap Karawang.....	10

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar

Gambar 5.1 Indikator Proses dalam Aplikasi Tanggap Karawang	54
Gambar 5.2 Uraian Prosedur LAPOR!	60
Gambar 5.3 Uraian Prosedur Media Sosial.....	63
Gambar 5.4 Uraian Prosedur SMS Gateway, WhatsApp, Email.....	66
Gambar 5.5 Uraian Prosedur Aplikasi Tanggap Karawang.....	68
Gambar 5.6 Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi Tanggap Karawang.....	72
Gambar 5.7 Aplikasi SIGAP.....	77
Gambar 5.8 Pengaduan Pengguna Aplikasi Tanggap Karawang.....	78
Gambar 5.9 Pengaduan yang Sudab Diproses.....	79
Gambar 5.10 Pemantauan Proses Pengguna Tanggap Karawang.....	80

DAFTAR BAGAN

Daftar Bagan

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.....	43
Bagan 5.1 Jumlah Pengaduan Melalui Platfrom Tanggap Karawang.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu unsur yang wajib dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan pengaduan bagi masyarakat. Pelayanan publik menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik¹.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 8 ayat 2 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Dan didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa komponen standar pelayanan salah satunya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan². Pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah merupakan sebuah upaya agar masyarakat dipermudah untuk

¹ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1

² *Ibid* (Pasal 28 ayat j)

menyampaikan pengaduannya³. Salah satu manfaat pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendapatkan sebuah keuntungan bagi organisasi yang dikomplain salah satunya adalah organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.⁴ Sistem pengaduan merupakan salah satu acara yang dilakukan pemerintah agar mengetahui apa saja yang harus dibenahi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di Kota/Kabupaten. Salah satu alasan Negara Indonesia khususnya Kota/Kabupaten untuk membuat sistem pengaduan adalah banyaknya penduduk di Indonesia, banyaknya penduduk di negara Indonesia membuat banyak pengaduan dan melaporkan keluhannya kepada pemerintah yang terkait.

Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat merupakan salah satu alat komunikasi masyarakat dengan pemerintah dan menyatukan aspirasi masyarakat dengan Pemerintah, maka instrumen pengaduan sangat dibutuhkan untuk membangun Kota/Kabupaten di Negara Indonesia agar sejalan dengan keinginan masyarakat dan keinginan pemerintah. Pelayanan pengaduan di negara Indonesia sangat beragam, seiring dengan perkembangan teknologi dan modernisasi maka pelayanan pengaduan masyarakat kepada Pemerintah sudah dapat dilakukan menggunakan media elektronik

³ Direktorat Aparatur Negara, 2010, *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*, Bappenas, (p10)

⁴ *Ibid*

dan media sosial. Dengan adanya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah maka pemerintah memfasilitasi masyarakat dengan media elektronik dan media sosial agar proses pengaduan masyarakat tersampaikan kepada pemerintah terkait lebih cepat dan lebih dimudahkan serta mendatangkan manfaat bagi masyarakat dan pemerintah itu sendiri.

Pengaduan adalah salah satu aspek yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk melaporkan semua hal yang terjadi kepada masyarakat agar menciptakan dan meningkatkan kepercayaan publik (*Public Trust*) kepada pemerintah, pengaduan dan menanggapi keluhan masyarakat salah satu aspeknya adanya kecepatan tanggapan dari pemerintah⁵. Pelayanan pengaduan di negara Indonesia sudah dimodifikasi dengan menggunakan teknologi untuk membawa perubahan yang signifikan dan untuk mempermudah proses pelayanan pengaduan. Perkembangan teknologi salah satu faktor yang pendukung untuk mempermudah pemerintah memperbaharui inovasi publik demi memberikan manfaat bagi masyarakat, teknologi yang digunakan oleh pemerintah bukan hanya berfokus kepada satu media tetapi sudah menggunakan banyak media salah satunya adalah media sosial. Kemajuan teknologi yang dirasakan oleh masyarakat untuk memberikan laporan kepada pemerintah mengenai keluhannya adalah pengaduan berbasis online.

⁵ Bidang IKP, *Piala Anggakara Birawa untuk Pengelola Pengaduan Terbaik*, Portal Jawa Tengah, <https://jatengprov.go.id/rilis/piala-anggakara-birawa-untuk-pengelola-pengaduan-terbaik/> diakses pada tanggal 4 Desember 2020

Pelayanan pengaduan saat ini sudah menggunakan aplikasi seiring dengan kemajuan teknologi agar laporan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, mempermudah dari segi waktu dan biaya bagi masyarakat. Salah satu motivasi pemerintah adalah memberikan penghargaan kepada pemerintah di Indonesia untuk membuat pelayanan pengaduan berbasis smartphone atau website. Jawa Barat membuat piala penghargaan untuk Kota dan Kabupaten yang mampu memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu Piala Humas Jabar.

Tabel 1.1 Aplikasi Penanganan Pengaduan di Jawa Barat⁶

No	Kota/Kabupaten	Aplikasi	Urusan
1	Kabupaten Bandung	SMS Center	Layanan
2	Kabupaten Bandung Barat	E-SKM Online	Layanan
3	Kabupaten Bogor	Sistem Informasi Inspektorat	Layanan
4	Kabupaten Cirebon	Sistem Informasi Pengaduan Warga	Layanan
5	Kabupaten Karawang	Tanggap Karawang	Layanan
6	Kabupaten Purwakarta	Pewarta	Layanan Informasi
7	Kota Bandung	Aplikasi Reses	Pelaporan
8	Kota Bandung	Infografis Media Sosial	Pelaporan
9	Kota Bandung	Sembako	Layanan

⁶ Open Data Jabar, 2021, Daftar Aplikasi Berupa Laporan Pengaduan Survey dan Poling di Jawa Barat, <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/daftar-aplikasi-berupa-laporan-pengaduan-survey-dan-polling-di-jawa-barat> di akses pada tanggal 7 Desember 2020

10	Kota Bandung	Aplikasi LAPOR!	Pelaporan
11	Kota Bandung	Sistem Pelayanan Satu Atap	Layanan
12	Kota Bandung	Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Minum	Layanan
13	Kota Bandung	WEBMASTER	Layanan Pelaporan
14	Kota Bandung	Pengaduan Twitter	Layanan Informasi
15	Kota Cimahi	Pesduk (Pesan Penduduk)	Pelaporan
16	Kota Cirebon	Sistem Informasi Pengaduan Warga	Layanan
17	Kota Depok	SIMAWAS.DEPOK.GO.ID	
18	Kota Depok	SIGAP.DEPOK.GO.ID	

Sumber: Open Data Jabar

Melalui piala Humas Jabar, pemerintah membuat sebuah inovasi yang dibuat untuk kegiatan kehumasan yang terbuka untuk umum dan mahasiswa⁷. Humas Jawa Barat membentuk penghargaan untuk mengembangkan inovasi di setiap Kota dan Kabupaten di Jawa Barat dan mengembangkan sumber daya manusia serta teknologi demi terciptanya Kota dan Kabupaten yang lebih berkembang. Pada tahun 2019 Piala Humas Jabar kembali dilaksanakan dan mencakup 11 kategori untuk menciptakan berbagai prestasi di bawah kepemimpinan Jawa Barat. Salah satu inovasi yang terdapat dalam Piala Humas Jabar adalah kategori Pengelolaan dengan Perubahan dan

⁷ Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2019, *Humas Jabar Gelar Piala Humas Pertama di Indonesia*, <https://jabarprov.go.id/index.php/news/33480/2019/06/25/Humas-Jabar-Gelar-Piala-Humas-Pertama-di-Indonesia> diakses pada tanggal 4 Desember 2021

Perbaikan Pengelola Pengaduan Terbaik⁸ Piala Humas Jabar dalam PPID Kategori Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota/Kabupaten terbaik di Jawa Barat⁹ adalah:

- a. Kota Bandung
- b. Kabupaten Karawang
- c. Kabupaten Sumedang

Salah satu pemenang kategori Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota/Kabupaten adalah Kabupaten Karawang, Kabupaten Karawang memiliki aplikasi pengaduan bagi masyarakat yang bekerja sama dengan seluruh dinas di Kabupaten Karawang, aplikasi tersebut adalah Tanggap Karawang (Tangkar) yang di buat oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karawang. Tanggap Karawang merupakan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat berbasis Android, Web, SMS Gateway, dan media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas.¹⁰ Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) merupakan aplikasi yang meraih penghargaan sebagai aplikasi pengelolaan pengaduan terbaik kedua di Jawa Barat¹¹, Aplikasi Tanggap Karawang merupakan salah satu inovasi E-Governance yang diterapkan di Kabupaten Karawang yang bekerja sama dengan 65 organisasi perangkat

⁸ *ibid*

⁹ Nanin Hayani Adam, 2019, *Piala Humas Jabar 109: Semangat Ridwan Kamil Bawa Jabar Juara*, <http://humas.jabarprov.go.id/piala-humas-jabar-2019-semangat-ridwan-kamil-bawa-jabar-juara/2154> diakses pada tanggal 6 Desember 2021

¹⁰Tanggap Karawang, 2019, Tanggap Karawang, [http://tangkar.karawangkab.go.id/#:~:text=Portal%20Pengaduan%20TANGKAR%20\(Tanggap%20Karawang,%2C%20terpadu%2C%20dan%20tuntas.%22](http://tangkar.karawangkab.go.id/#:~:text=Portal%20Pengaduan%20TANGKAR%20(Tanggap%20Karawang,%2C%20terpadu%2C%20dan%20tuntas.%22) diakses pada tanggal 6 Desember 2021

¹¹ <https://jabarprovigo.id/index.php/news/33977/2019/08/09/Piala-Humas-Jabar-2019-Semangat-Ridwan-Kamil-Bawa-Jabar-Juara>

daerah (OPD). Aplikasi Tanggap Karawang diluncurkan pada tanggal 22 Februari 2019 dan baru berjalan selama 2 tahun belakangan ini tetapi sudah banyak laporan yang dibuat oleh masyarakat Kabupaten Karawang.

Dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi Tanggap Karawang terjadi beberapa permasalahan yaitu:

1) Keadilan respon pengaduan

Aplikasi Tanggap Karawang mempunyai beberapa platform sosial media untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduannya, tetapi dari beberapa platform yang disediakan oleh Diskominfo Kab Karawang proses pelayanan pengaduan melalui Website tidak ditanggapi. Terlihat dari hasil laporan salah satu informan yang melakukan laporan dari website, bukti dari keadilan respon pengaduan adalah laporan pengaduan¹²

Details Pengaduan

 **TUJUAN:** TELKOM

 **TANGGAL:** 2021-04-30 23:21:57

 **TAGS:** TELKOM

 **STATUS :** **MENUNGGU**

¹² Laporan Pengaduan Melalui Website Tanggap Karawang milik Lintang

2) Respon pengaduan lamban

Penilaian yang didapatkan oleh Diskominfo Kab Karawang melalui piala Humas Jabar adalah keunggulan dalam penggunaan aplikasi dan penyelesaian pengaduan dengan waktu yang cepat dan mengurangi waktu serta biaya, tetapi pada pelaksanaannya aplikasi Tanggap Karawang tidak bisa menjadi aplikasi yang cukup tanggap bagi merespon pengaduan masyarakat karena pengaduan yang dibuat oleh masyarakat Kabupaten Karawang tidak dilanjutkan oleh instansi yang terkait dan hanya masuk sebagai laporan pengaduan di aplikasi tersebut¹³.

3) Tidak Ada Hasil

Dari permasalahan yang ada maka tidak adanya hasil atau manfaat yang diberikan oleh tenaga administrasi Tanggap Karawang kepada masyarakat terkait laporan yang dibuat oleh pengguna dalam bentuk apapun.

Dari permasalahan di atas dapat diketahui bahwa indikasi masalah sama dengan bukti yang didapatkan dari pengguna Tanggap Karawang yang melakukan pengaduan melalui website. Tidak adanya interaksi antara pengguna dan tenaga administrasi, tidak ada penanganan pengaduan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tidak adanya hasil dari pengaduan yang diajukan oleh pengguna Tanggap Karawang.

¹³ Achmad Syukron Fadillah, 2019, *DPRD: Aplikasi Tanggap Karawang Perlu Diperbaiki*. <https://www.jurnaljabar.id/bewara/dprd-aplikasi-tanggap-karawang-perlu-diperbaiki-b1XcO9Ko> diakses pada tanggal 8 Desember 2020

Indikasi tentang rendahnya keadilan juga terkonfirmasi melalui kesenjangan antara laporan proses yang terdapat dalam laporan yang dibuat oleh Diskominfo Kab Karawang dengan jumlah proses yang terdapat dalam website Tanggap Karawang

Tabel 1.2 Laporan Rekapitulasi Pengaduan Aplikasi Tanggap Karawang¹⁴

Indikator	2019	2020	2021 (Sampai Maret)
Menunggu	0	0	0
Proses	0	0	0
Selesai	1132	878	188

Sumber: Pengelola Informasi Publik Diskominfo Kab Karawang

Tabel 1.3 Jumlah Laporan Penanganan Pengaduan Tanggap Karawang¹⁵

Indikator	2021
Menunggu	67
Proses	55

Sumber: Tanggap Karawang

Dari data di atas terdapat kesenjangan antara laporan yang dibuat oleh Diskominfo Kab Karawang dan di dalam website Tanggap Karawang, laporan yang

¹⁴ Laporan Rekapitulasi Pengaduan Tangkar 2019-2021 diakses pada tanggal 3 Juni 2021

¹⁵ Tanggap Karawang, 2020, Statistik Pengaduan, <http://tangkar.karawangkab.go.id/publik/statistik> diakses pada tanggal 15 Juli 2021

dibuat oleh Diskominfo menjelaskan bahwa laporan yang dibuat dalam Tanggap Karawang mengenai proses pelayanan pengaduan sudah selesai atau berada di angka 0 tetapi dalam website aplikasi Tanggap Karawang masih ada pengaduan yang menunggu dan diproses. Dari data tersebut menjelaskan bahwa keadilan dalam aspek penyelesaian dan informasi untuk publik tidak sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayan publik.

Tanggap Karawang memiliki beberapa platform untuk mengajukan laporan pengaduan tetapi yang hanya menjadi fokus Diskominfo Kab Karawang dan dinas-dinas yang terkait hanya laporan yang dibuat dalam aplikasi Tanggap Karawang. Platform yang sering digunakan untuk mengajukannya selain aplikasi Tanggap Karawang yang berbasis android adalah Website Tanggap Karawang. Menurut salah satu pengguna aplikasi Tanggap Karawang menjelaskan bahwa masyarakat Karawang masih banyak yang belum mengetahui dan mengerti Tanggap Karawang melalui aplikasi dan banyak yang melaporkan via Website, tetapi laporan yang dibuat oleh masyarakat melalui Website tidak direspon atau ditanggapi sesuai klaim Tanggap Karawang.¹⁶ Dari penjelasan tersebut maka keadilan dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan yang dibuat oleh pengguna layanan aplikasi Tanggap Karawang masih belum dirasakan oleh pengguna Tanggap Karawang, pemerintah dan dinas-dinas yang terkait hanya melihat dan menyelesaikan permasalahan pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Tanggap Karawang.

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Amanda Octavia yang dilakukan tanggal 25 Juni 2021

Kekurangan yang lain yang terjadi dalam penanganan pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Tanggap Karawang adalah kurangnya kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan untuk menangani proses pengaduan masyarakat¹⁷. SDM merupakan suatu unsur yang penting untuk menangani pengaduan karena semua pengaduan yang masuk diproses dengan kesiapan tenaga kerja yang bermutu dan memiliki kualitas yang tinggi. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karawang bekerja sama dengan semua Dinas di Kabupaten Karawang tetapi kurang komunikasi antar dinas untuk menyelesaikan pengaduan dan tidak ditindaklanjuti oleh dinas yang terkait serta tidak adanya respon dari pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat kepada dinas yang terkait melalui aplikasi Tanggap Karawang¹⁸.

Berdasarkan hasil di atas, penelitian ini akan meninjau dan mengkaji lebih dalam tentang penerapan nilai-nilai keadilan pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh tenaga administrasi Tanggap Karawang khususnya keadilan dalam memberikan pelayanan pengaduan melalui website Tanggap Karawang. Dalam penerapan nilai-nilai keadilan tenaga administrasi setidaknya memiliki dua nilai keadilan yaitu keadilan

¹⁷ Jabar.com, 2019, *Fasilitas aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) prodak Gagal*, <https://www.dinamikajabar.com/2019/03/fasilitas-aplikasi-tanggap-karawang.html> diakses pada tanggal 8 Desember 2020

¹⁸ Pasundan Ekspres, 2019, *Aplikasi Tangkar Kurang Tanggap, Aduan Tidak Direspon Dinas Terkait*, <https://www.pasundanekspres.co/jabar/karawang/aplikasi-tangkar-kurang-tanggap-aduan-tidak-direspon-dinas-terkait/> diakses pada tanggal 8 Desember 2020

interaksional (*Interactional Justice*) dan keadilan prosedural (*Procedural Justice*) dan keadilan distributif (*Distributive Justice*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana nilai keadilan pelayanan pengaduan pada aplikasi Tanggap Karawang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai keadilan pada pelayanan pengaduan melalui aplikasi Tanggap Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat penelitian secara praktis memberikan masukan kepada Dinas terkait khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karawang mengenai analisis keadilan pelayanan pengaduan secara teoritis dan penelitian ini diharapkan mampu menjadi pedoman baru dan bahan baru untuk menangani proses pengaduan dengan efektif dan mampu meningkatkan kualitas pengaduan di Kabupaten Karawang sehingga masyarakat di Kabupaten Karawang memiliki “*Public Trust*” yang tinggi.
- 2) Manfaat penelitian secara akademis adalah sebagai referensi konseptual maupun referensi bagi riset berikutnya yang berkaitan dengan keadilan dalam mekanisme pelayanan pengaduan publik

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, sistematika penelitian dibuat untuk mempermudah memahami penelitian dan memberikan gambaran apa saja yang dijelaskan dalam penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN, bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB II, KAJIAN PUSTAKA, bab ini menjelaskan tentang pelayanan publik, pelayanan pengaduan, penanganan pengaduan, bentuk pelayanan pengaduan, teori keadilan, teori keadilan dalam pelayanan pengaduan dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini menjelaskan tentang tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, prosedur pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan temuan, operasional variabel.

BAB IV PROFIL PENELITIAN, bab ini menjelaskan tentang Tanggap Karawang dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini memaparkan dan menganalisis hasil temuan yang telah dilakukan peneliti di lapangan

BAB VI, bab ini memaparkan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan di lapangan serta memberikan saran untuk hasil temuan yang ditemukan di lapangan