

Strategi Komunikasi Diskominfo Dalam Menyosialisasikan Aplikasi Tangkar Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Di-Kabupaten Karawang

Ghinna Ayu Sonnya¹, Yuliani Rachma Putri²

¹ Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Ghinnaas@student.telkomuniversity.ac.id

² Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, yulianirachmaputri@telkomuniversity.ac.id

Abstract

The increasing use of technology in society is increasingly progressing rapidly. The use of technology has been widely carried out in every field, one of which is in the field of Government. In the field of Government, it is marked by the presence of E-Government technology. The use of E-Government has been carried out by the Government of Karawang Regency, namely Diskominfo Karawang Regency as a means to provide information space, as well as communication. Diskominfo Karawang Regency uses the Tangkar application as a means for complaints and information. The role of the communication strategy at Diskominfo to socialize the Tangkar application is needed to attract the attention of the Karawang community, and remind the Karawang community regarding the Tangkar application. This research has a goal, namely the communication strategy carried out by Diskominfo Karawang Regency in socializing the Tangkar application as a means of public complaints in Karawang Regency. The theory used in this research is a communication strategy. The research method used is qualitative with constructivism paradigm. The data collection techniques using interviews and documentation. The results of the research obtained by Diskominfo Karawang Regency only established Tangkar socialization activities on the communication strategy of Diskominfo Karawang Regency.

Keywords-Communication Strategy, Diskominfo Karawang Regency, Tangkar Application, E-Government

Abstrak

Meningkatnya penggunaan teknologi di lingkungan masyarakat semakin hari semakin maju pesat. Penggunaan teknologi telah banyak dilakukan pada setiap bidang salah satunya pada bidang Pemerintahan. Pada bidang Pemerintahan ditandai dengan kehadiran teknologi E-Government. Penggunaan E-Government telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang yakni Diskominfo Kabupaten Karawang sebagai sarana untuk memberikan ruang informasi, dan juga komunikasi. Diskominfo Kabupaten Karawang menggunakan aplikasi Tangkar sebagai sarana untuk pengaduan dan informasi. Peran strategi komunikasi pada Diskominfo untuk mensosialisasikan aplikasi Tangkar sangat diperlukan untuk menarik perhatian masyarakat Karawang, dan mengingatkan kepada masyarakat Karawang terkait aplikasi Tangkar. Pada penelitian ini memiliki tujuan yakni strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Karawang dalam mensosialisasikan aplikasi tangkar sebagai sarana pengaduan Masyarakat di Kabupaten Karawang. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi. Metode penelitian yang digunakan yakni Kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang didapatkan Diskominfo Kabupaten Karawang hanya menjalin kegiatan sosialisasi Tangkar pada strategi komunikasi Diskominfo Kabupaten Karawang.

Kata Kunci-Strategi Komunikasi, Diskominfo Kabupaten Karawang, Aplikasi Tangkar, E-Government

I. PENDAHULUAN

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*.

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. (sumber: <https://publicadministration.un.org> diakses pada 31 Maret 2023 pukul 22.35)

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.

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. 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. Di dalam 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.

Strategi komunikasi yang dilakukan Diskominfo untuk mensosialisasikan 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.

Sehingga, dalam hal ini penelitian dengan berjudul **“Strategi Komunikasi Diskominfo Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Tangkar Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat di-Kabupaten Karawang”**. mengkaji proses strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang untuk mensosialisasikan aplikasi Tangkar sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Karawang.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi Komunikasi

Menurut Cangara (2021) menjelaskan mengenai awal mulanya terbentuk kalimat strategi, strategi komunikasi berasal dari Bahasa Yunani klasik yakni "*stratos*" yang mengartikan tantara dan kata "*agein*" yang berarti memimpin. Dengan begitu, strategi dimaksudkan yakni memimpin tentara. Lalu muncullah kata *strategos* yakni pemimpin tentara tingkat atas. Jadi, strategi adalah konsep militer yang dapat diartikan sebagai seni peran para jenderal (The Art Of General) atau bentuk rancangan dari yang terbaik untuk memenangkan peperangan. (Cangara,2021:64)

Roger (1982) Dalam Cangara (2021:64) menyatakan bahwa "Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal."

Tujuan strategi komunikasi bertujuan untuk mengetahui target sasaran, tentang karakteristik pesan yang disajikan, dan pemilihan tipe media. Perencanaan atau strategi komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan suatu tujuan di dalam pencapaian masing-masing lembaga di suatu organisasi tertentu.

Dalam melakukan perencanaan dan strategi komunikasi seperti yang telah dikutip dari Cangara dalam bukunya yang berjudul "Perencanaan dan Strategi Komunikasi." (2021) membagi menjadi lima langkah dalam model perencanaan komunikasi yakni :

1. Penelitian (research) Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi suatu lembaga. Jenis masalah bisa bermacam-macam yakni seperti bentuk wabah penyakit yang menyerang anggota masyarakat, kerugian perusahaan, ketidakpercayaan terhadap organisasi dan lain sebagainya.
2. Perencanaan (plan) Perencanaan merupakan tindakan yang diambil setelah hasil dari penelitian didapatkan. Bentuk perencanaan yang dimaksud adalah perencanaan komunikasi.
3. Pelaksanaan (Execute) Pelaksanaan merupakan suatu tindakan yang ditempuh dalam rangka menerapkan perencanaan komunikasi yang telah direncanakan. Pelaksanaan dapat dilakukan seperti pada tayangan acara televisi, wawancara yang dilakukan di radio, iklan pada surat kabar, pemasangan spanduk di jalan, dan pemberangkatan tim penyuluhan ke lokasi yang menjadi target untuk sasaran.
4. Pengukuran atau evaluasi (Measure) Pengukuran dilakukan guna mengetahui hasil dari bentuk kegiatan yang telah dilakukan. Seperti apakah bentuk exposure media yang dipakai dapat mencapai target, apakah bentuk pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima, dan bentuk Tindakan apa yang sudah dilakukan oleh penerima dan mengerti informasi yang telah disampaikan.
5. Pelaporan (Report) Pelaporan adalah Tindakan terakhir dari bentuk kegiatan perencanaan dan strategi komunikasi yang telah dilakukan. Alangkah baiknya laporan dibuat secara tertulis untuk disampaikan kepada pimpinan proyek untuk sebagai bahan pertimbangan. Apabila laporan tersebut mendapat hasil positif maka kedepannya akan dijadikan sebagai landasan untuk program selanjutnya. Jika sebaliknya mendapat hasil yang tidak sempurna, temuan tersebut bisa dijadikan bahan untuk memodifikasi program yang akan dilakukan selanjutnya

Studi literatur tidak terbatas pada teori, tetapi juga bukti empiris. Hipotesis penelitian (jika ada) harus dibangun dari konsep teori dan didukung oleh studi empiris (penelitian sebelumnya). Pencantuman referensi disajikan sebagai berikut: (penulis, tahun). (Times New Roman – 10 pts – spasi 1)

Pengembangan hipotesis (jika ada), Jika makalah memiliki kerangka teori dan memiliki hipotesis, dalam bab ini harus dijelaskan bagaimana kerangka dan hipotesis dikembangkan yang memperkuat dengan penelitian sebelumnya.

B. Media Baru

Media baru adalah suatu penyebutan dari bentuk media yang terhubung secara global dan bisa saling berinteraksi antar penggunaannya. Media baru bentuk limpahan dari media lama yang terbilang sama-sama menggunakan bidang teknologi namun bentuk fisik dan wujudnya berbeda dan terbilang cukup efisien dalam penggunaannya.

Menurut Cangara H. (2021:150) dalam bukunya yang berjudul "Perencanaan dan Strategi Komunikasi" bahwa "media baru adalah hasil rekayasa para pakar teknologi informasi yang berhasil menggabungkan antara komunikasi interpersonal dan komunikasi massa. Disebut komunikasi massa karena pesan yang dibuat diarahkan dan dikonsumsi secara pribadi."

C. E-Government

Menurut Putri & Darmawan dalam Ahmad (2022) E-Government merupakan bentuk nyata dalam upaya memperbaharui birokrasi, penyakit-penyakit birokrasi yang ada sejak selama ini terdapat system yang digunakan manual secara lama akan hilang sebab interaksi pada digital membuat bentuk terlihat lebih maksimal.

Menurut Jinghui dkk (2020) e-government merupakan proses tata Kelola kolaboratif dengan melalui teknologi komunikasi dan informatika (TIK) sebagai pemerintahan elektronik, seperti dalam manajemen perkotaan dan literatur.

Menurut Muliawaty & Shofwan (2020) bahwa secara umum, e-government memiliki peran dalam fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai sarana untuk memperbaiki manajemen di dalam internal, juga sebagai system yang mendukung dalam pembuatan keputusan (decision supporting system)
2. Sebagai peningkatan pelayanan publik kedalam bentuk otomatisasi pelayanan yang secara integral dihubungkan melalui media seperti media internet atau bentuk teknologi pada digital lainnya.

III. PARADIGMA DAN METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme menurut Guba (1980) dalam Murdiyanto Eko (2020) Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Aplikasi Penelitian Perencanaan Pelaksanaan Pengukuran Pelaporan Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti Strategi Komunikasi Diskominfo Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar) Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Karawang 27 bahwa pengetahuan bisa divisualkan bagaikan hasil atau hasil perbuatan dari kegiatan manusia, pengetahuan adalah konstruksi manusia, tidak pernah dilakukan pertanggung jawaban dengan sebagai kebenaran yang utuh namun merupakan persoalan dan selalu berganti. Hal ini yakni berarti kegiatan manusia adalah kegiatan mengonstruksi realitas, dan hasil yang didapati tidak selalu kebenaran yang stabil namun selalu berkembang terus.

Metode penelitian yang digunakan yakni dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif berkarakter deskriptif dan menjurus memakai analisis dengan pendekatan bersifat induktif. Proses dan juga makna lebih ditunjukkan dalam penelitian kualitatif. Murdiyanto Eko (2020).

Peneliti ingin menggunakan metode penelitian kualitatif untuk digunakan dalam penelitian ini sebagai acuan untuk mencari tahu fenomena yang terjadi di dalam proses penelitian dan juga mencari tahu hasil penelitian dengan pola yang sistematis, serta metode penelitian kualitatif dirasa bertepatan dengan judul penelitian ini, adapun masalah yang ada pada penelitian ini untuk mencari tahu strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Karawang dalam mensosialisasikan aplikasi Tangkar sebagai sarana pengaduan masyarakat di Kabupaten Karawang bersifat sementara dan kedepannya bisa untuk terus berkembang.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Komunikasi Diskominfo Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Tangkar Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Di-Kabupaten Karawang

Dalam melakukan perencanaan dan strategi komunikasi seperti yang telah dikutip dari Cangara dalam bukunya yang berjudul "Perencanaan dan Strategi Komunikasi." (2021) membagi menjadi lima langkah dalam model perencanaan komunikasi yakni :

1. Penelitian

Dari tim Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, selaku admin dan staff dari program Tanggap Karawang untuk melakukan sosialisasi aplikasi Tanggap Karawang tidak melakukan penelitian. Hal tersebut terjadi karena terbatasnya sumber daya manusia dan juga finansial pada kegiatan penelitian.

2. Perencanaan

Pada penelitian ini, perencanaan sebagai langkah di dalam strategi komunikasi yang terbilang berperan besar menurut tim Informasi Komunikasi Publik pada Diskominfo Kabupaten Karawang. Diskominfo Kabupaten Karawang tidak memiliki target tertentu yang menghususkan kegiatan sosialisasi aplikasi Tangkar, namun menurut pihak Diskominfo Kabupaten Karawang itu sendiri, berupaya untuk menyebarluaskan sebisa mungkin agar mendapatkan perhatian lebih banyak pada masyarakat Karawang.

Rencana tersebut diupayakan dengan menggunakan WOM (Word Of Mouth) sebagai perencanaan bidang Informasi Komunikasi Publik Diskominfo Kabupaten Karawang kedepannya untuk menyebarkan dan mengingatkan masyarakat Karawang untuk melaporkan segala hal kepada aplikasi Tangkar.

3. Pelaksanaan

Tim yang melaksanakan tugas untuk melakukan pelaksanaan berupa sosialisasi oleh Diskominfo Kabupaten Karawang yakni tim dari bidang Informasi dan 74 Komunikasi Publik. Diskominfo Kabupaten Karawang membagi 2 langkah untuk melakukan sosialisasi untuk mengenalkan aplikasi Tangkar kepada masyarakat Kabupaten Karawang. Yakni dengan sosialisasi secara langsung dan melakukan sosialisasi dengan melalui sosial media Instagram. Namun untuk sampai saat ini Diskominfo Kabupaten Karawang belum melanjutkan proses sosialisasi secara langsung.

Diskominfo cenderung melaksanakan kegiatan sosialisasi melalui sosial media Instagram. Karena proses sosialisasi dengan menggunakan sosial media Instagram dinilai lebih cepat diterima oleh masyarakat Karawang yang menggunakan Instagram. Selain itu penggunaan sosial media dinilai lebih efisien dan pengeluaran untuk sosialisasi dinilai lebih minim budget dibandingkan dengan pengeluaran untuk sosialisasi secara langsung. Karena dengan melakukan sosialisasi secara langsung, banyak sekali pengeluaran budget yang digunakan, seperti untuk penyewaan mic, pembuatan banner, kabel roll, dan lain sebagainya.

4. Pengukuran

Cara Diskominfo melakukan pengukuran untuk melakukan pengukuran untuk melakukan sosialisasi Tangkar yakni dengan melakukan pengukuran secara singkat sebelum kegiatan sosialisasi dilaksanakan, dengan melakukan pengukuran secara singkat mampu mengkategorikan dan melakukan pemetaan terhadap gaya penggunaan bahasa yang harus disesuaikan. Apabila sosialisasi dilakukan pada sosial media, semisal Instagram. Maka penggunaan gaya bahasa yang akan digunakan, dibuat untuk mempersuasif khalayak atau viewers. Namun sejauh ini dengan berdasarkan konten sosialisasi melalui sosial media, penggunaan gaya bahasa pada caption Instagram akun Tangkar Karawang terbilang formal, namun dengan gaya bahasa yang digunakan formal bisa diterima oleh pihak mana saja.

5. Pelaporan

Tim Informasi Komunikasi Publik dari bagian Diskominfo Kabupaten Karawang melakukan pelaporan atas keseluruhan kegiatan yang menjadi lingkup kewenangan Diskominfo. Keseluruhan dari kegiatan yang dilaporkan oleh tim Informasi Komunikasi Publik Diskominfo Kabupaten Karawang terdapat kegiatan sosialisasi di dalamnya. Pelaporan yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Karawang diserahkan kepada pihak atas, yakni Bupati Kabupaten Karawang, yakni kepada Ibu Cellica Nurrachadiana.

Alur yang dilakukan untuk melakukan pelaporan, yang pertama dilakukan tim membuat laporan dan merinci hasil dari kegiatan yang telah dilakukan kemudian dijadikan satu file yang bertujuan untuk memudahkan pembaca, kemudian laporan diberikan kepada Kepala Bidang, dari Kepala Bidang untuk diberikan kembali kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, dan kemudian dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan laporan tersebut untuk disampaikan kepada Bupati Karawang.

Pada tahun 2022, Diskominfo Kabupaten Karawang melakukan pelaporan kepada Bupati Karawang dilakukan sekali dalam setahun. Namun, semenjak di tahun 2023 hasil pelaporan dari Diskominfo Kabupaten Karawang dilakukan per triwulan atau per tiga bulan sekali untuk disampaikan kepada Ibu Cellica Nurrachadiana selaku Bupati Karawang. Mengenai pelaporan, tim dari Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kabupaten Karawang menjelaskan bahwa hal apa saja yang masuk kedalam pelaporan internal mereka. Bahwa hal-hal seperti jumlah pengeluaran untuk kegiatan baik itu perjalanan dinas, sosialisasi, atau bahkan kegiatan untuk memberikan kuota untuk para admin Tangkar di setiap kecamatan masuk ke dalam laporan. Jika pada sosialisasi 79 maka pelaporan dibuat untuk merinci pengeluaran untuk biaya banner, pasang banner, sewa microphone, memberikan fee kepada narasumber, dan lain sebagainya.

Adapun hasil dari alur pelaporan dalam aplikasi Tangkar itu sendiri yakni admin dari Diskominfo Karawang menginput laporan atau pengaduan dari masyarakat masuk untuk didata di dalam sistem, setelah diinput oleh admin Tangkar hasil pelaporan tersebut masuk ke dalam sistem dan diserahkan kepada admin Tangkar Dinas terkait. Jika pelaporan dari masyarakat tersebut untuk ditujukan kepada Dinas PUPR. Maka Dinas PUPR mulai login untuk memasukkan username dan password pihak Dinas tersebut untuk meninjau pelaporan dari masyarakat. Pelaporan dari masyarakat tersebut sudah sesuai atau belum untuk dijalankan oleh Dinas PUPR. Namun, semisal pelaporan dari

masyarakat itu tidak sesuai dengan kewenangan Dinas maka, hasil pelaporan masyarakat bisa dialihkan atau di disposisikan kepada pihak Dinas yang lainnya. Untuk setiap Dinas memiliki akun tersendiri dan terdapat adminadmin yang bekerja dan bertugas pada Tangkar. Selain Dinas pun terdapat admin yang bertugas pada Tangkar seperti Perusahaan BUMN yakni PLN dan lain sebagainya di lingkup Kabupaten Karawang.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan telah membahas pada bab sebelumnya oleh peneliti mengenai “Strategi Komunikasi Diskominfo Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Tangkar Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat di-Kabupaten Karawang”, maka hasil dari kesimpulan yang didapati Diskominfo melakukan strategi komunikasi untuk mensosialisasikan aplikasi Tangkar adalah dengan memanfaatkan sosial media Instagram untuk cara mereka memperkenalkan lebih luas mengenai aplikasi Tangkar kepada Masyarakat di Kabupaten Karawang.

Adapun pihak Diskominfo Kabupaten Karawang menekankan sosialisasi pada sosial media Instagram untuk ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Karawang dengan melalui sosial media dari akun-akun yang berpengaruh atau ber*followers* banyak yang berasal dari akun milik warga Karawang. Tujuan Diskominfo melakukan sosialisasi melalui sosial media Instagram adalah karena sosial media dinilai lebih cepat, efisien, dan minim dalam penggunaan budget untuk bersosialisasi.

1. Penelitian

Dalam kegiatan penelitian pada strategi komunikasi, Diskominfo Kabupaten Karawang tidak melakukan penelitian secara sistematis maupun penelitian ilmiah untuk kegiatan sosialisasi aplikasi Tangkar, namun dari pihak Diskominfo Kabupaten Karawang sangat terbuka bagi siapapun pihak eksternal dari Diskominfo Kabupaten Karawang untuk membantu melakukan penelitian terhadap kegiatan sosialisasi aplikasi Tangkar.

2. Perencanaan

Mengenai perencanaan pada strategi komunikasi, pihak Diskominfo Kabupaten Karawang memilih perencanaan dengan *budget* yang sangat minimal namun bisa tersampaikan kepada masyarakat Karawang, oleh karena itu Diskominfo Kabupaten Karawang berharap untuk segera diberlakukannya perencanaan terkait sosialisasi aplikasi Tangkar dengan melibatkan admin Tangkar pada setiap Dinas, Kecamatan, dan bahkan Desa. Dengan cara memberikan *broadcast* di grup Whatsapp pengetahuan umum terkait Tangkar, alur pengaduan, dan hal apa saja yang bisa dilaporkan kepada Tangkar diharapkan warga bisa tersampaikan *broadcast* tersebut karena dari pihak admin Tangkar Kecamatan, dan bahkan Desa, selanjutnya akan menyebarkan *broadcast* tersebut kepada grup-grup yang ada di lingkungan tempat tinggalnya, seperti grup RT/RW dan kemudian untuk terus dibagikan kepada warga Karawang.

3. Pelaksanaan

Diskominfo Kabupaten Karawang melakukan sosialisasi dengan biaya pelaksanaan yang sangat minimal, sehingga untuk menyelenggarakan kegiatan sosialisasi dengan biaya yang sangat minimal dengan melaksanakan sosialisasi melalui sosial media Instagram. Sosial media Instagram dinilai sebagai media untuk sosialisasi yang dianggap paling efisien, karena lebih cepat sampai kepada target sosialisasi, dan biaya kegiatan akan sangat minimal.

4. Pengukuran

Dalam pengukuran Diskominfo Kabupaten Karawang melakukan pengukuran berdasarkan pengamatan singkat, untuk menilai bagaimana reaksi masyarakat apabila diberlakukannya kegiatan sosialisasi, bagaimana efek dan dampak yang terjadi jika melakukan sosialisasi melalui media sosial.

5. Pelaporan

Pelaporan pada bagian strategi komunikasi, Diskominfo Kabupaten Karawang melakukan pelaporan dengan berdasarkan seluruh kegiatan yang dicakup pada setiap bidangnya, seperti bidang Informasi Komunikasi Publik melakukan pelaporan untuk keseluruhan kegiatan yang dilaksanakan salah satunya adalah apabila ada kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan. Pelaporan dilaksanakan untuk dilaporkan kepada pihak Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang kemudian untuk diberikan kepada Bupati Karawang.

B. Saran

Dengan berdasarkan hasil dari penelitian dan juga pembahasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti terhadap kegiatan penelitian “Strategi Komunikasi Diskominfo dalam mensosialisasikan aplikasi Tangkar Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Di-Kabupaten Karawang” didapati dua kategori saran yang mampu diberikan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Saran Akademik

Dalam penelitian ini dengan melakukan pendekatan kualitatif dengan memakai paradigma konstruktivisme sebagai acuan paradigma dengan hasil yang telah didapati pada kesimpulan, penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana strategi komunikasi yang dijalani oleh pihak Diskominfo Kabupaten Karawang untuk melakukan sosialisasi aplikasi Tangkar dengan tujuan sebagai sarana pengaduan masyarakat di Kabupaten Karawang. Harapan dari penelitian kali ini, mampu menjadi sebagai referensi atau rujukkan serta melihat perbandingan pada penelitian selanjutnya yang akan dilakukan dengan mengkaji kegiatan strategi komunikasi pada lingkup organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan.

2. Saran Praktis

Terdapat beberapa saran praktis bagi kegiatan strategi komunikasi Diskominfo dalam mensosialisasikan aplikasi Tangkar sebagai berikut:

- a. Kegiatan sosialisasi aplikasi Tangkar yang dilakukan oleh Diskominfo masih terbilang kurang, karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Diskominfo untuk bersosialisasi, untuk itu saran dari peneliti dalam hal ini adalah dengan tetap melakukan sosialisasi dengan melalui sosial media
- b. Langkah Diskominfo Kabupaten Karawang melakukan sosialisasi menggunakan sosial media Instagram terbilang sudah tepat, namun saran dari peneliti adalah dengan memberikan jadwal untuk sosialisasi dan konten sosialisasi dibuat lebih menarik massa terutama dengan target masyarakat Karawang. Adapun, saran dari peneliti lainnya adalah dengan melakukan sosialisasi lanjutan pada sosial media lainnya selain Instagram seperti Twitter maupun Facebook untuk menarik massa lebih luas.
- c. Diskominfo Kabupaten Karawang diharapkan untuk membuat konten yang jauh lebih menarik audiens, informatif dan juga persuasif. Seperti contohnya adalah dengan membuat konten berupa video yang memuat unsur aplikasi Tangkar pada akun sosial media Tiktok maupun pada Instagram Reels.
- d. Diskominfo Kabupaten Karawang diharapkan menjalin kerjasama lebih luas dengan akun-akun berpengaruh banyak pada media sosial Instagram, saran dari peneliti untuk lebih menjangkau masyarakat Karawang lebih luas dalam upaya sosialisasi, promosi mengenai aplikasi Tangkar dilakukan pada akun yang berpengaruh banyak tersebut.
- e. Diskominfo Kabupaten Karawang diharapkan menjalin kerjasama dengan influencer yang berdomisili di Karawang untuk bisa melakukan sosialisasi aplikasi Tangkar pada influencer yang berdomisili dan terkenal di Karawang.

REFERENSI

- Ahmad, Z. Hanafi. M. (2022). Pelaksanaan E-Government Pada Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) Di Kota Jambi Tahun 2018-2019. *Indonesian Governance Journal (IGJ)*, 05(01).
- Anggraini, A. T., & Muhammad, I. (2020). The Utilization Of Jogja Smart Service Application: An E-Readiness Approach. *JGPP (Journal Of Governance and Public Policy)*, 07(June), 150–159. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jgpp.72130>
- Aoki, N. (2020). An Experimental Study Of Public Trust In AI Chatbots In The Public Sector. *Government Information Quarterly*.
- Dr. Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (01 ed.). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Faizah, I. Kun., Soekrani S, Tony., & Panuju, R. (2021). “Taprose Temanku” Sebagai Strategi Komunikasi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Kabupaten Tuban. *Jurnal KOMUNIKATIF*, 10(1), 125.
- Galvan, I. P. (2019). *Designing Local E-Government: The Pillars Of Organizational Structure* (first edit). Emerald Publishing Limited Howard House.

- Gonzales, R. A., Ferro, R. E. &, & Liberona, D. (2019). Government and Governance In Intelligent Cities, Smart Transportation Study Case In Bogotá Colombia. *Ain Shams Engineering Journal*, 11, 25–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.asej.2019.05.002>
- Hakim, A. L. (2022). Kewarnegaraan Digital, Penguatan Wawasan Global Warga Negara, Dan Peran Pendidikan Kewarganegaraan. *Maarif*, 17(1).
- Hardani, S.Pd., M. Si. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A.Md., Ed.; 01 ed.). Pustaka Ilmu.
- Hou, J. (Jove)., Arpan, Laura., Wu, Yijie., Feiock, Richard., Ozguven, Eren., & Arghandeh, R. (2020). The Road Towards Smart Cities: A Study of Citizens' Acceptance Of Mobile Applications For City Services. *Energies*, 13.
- Prof.Dr.Koswara Endang, M.Si., Dr.Erliany S,M.pd., Andriani Rian. (2021). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. PT Refika Aditama.
- Lev-On, A., & Rosenberg, H. (2021). Mobile Applications In Local Government. *Electronic Government an In International Journal*, 17(02). <https://doi.org/10.1504/EG.2021.114578>
- Martin, A., & Maulida, D. (2022). Strategi Komunikasi Dinas Sosial Dalam Usaha Pemberdayaan Masyarakat Berkebutuhan Di Kabupaten Nagan Raya. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5690. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/1797>
- Meifilina, A. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Pengembangan Pariwisata Kabupaten Blitar Pada Penggunaan Aplikasi Amazing Blitar. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 02(02), 81–91.
- Meitibellina, N., & Hariyanti, P. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Blora Menuju Smart City. *Jurnal Komunikasi*, 15(01), 59–74.
- Muliawaty, Lia. &, & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 11(2).
- Mulyana, Deddy. S. (2008). *Metode Penelitian Komunikasi* (Deddy Mulyana & Solatun, Ed.; 02 ed.). PT Remaja Rosda Karya.
- Nurhidayah, A., & Sutarjo, M. A. S. (2022). Strategi Komunikasi Dalam Pemanfaatan Aplikasi Si Abah Jawara Terhadap Sosialisasi Bantuan Sosial Di Wilayah Kabupaten Subang. *E-Proceeding of Management*, 09(05).
- Pratama, Y. Tirta., & Maring, P. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Aplikasi Tangerang Live. *PANTAREI*, 6(01).
- Prihatini, M., & Abdul, M. (2021). Literasi Digital Terhadap Perilaku Penggunaan Internet Berkonten Islam Di Kalangan Remaja Muslim Kota. *Journal AnNafs*, 6(1).
- Prof. H. Hafied Cangara, M.Sc., Ph. D. (2021). *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (3rd ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Sudirman, Faturachman, Alputra., & Saidin. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(01).
- Sugiyono. (2017).). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Wang, C., & Teo, T. S. H. (2020). Online Service Quality And Perceived Value in Mobile Government Success: An Empirical Study of obile Police in China. *International Journal of Information Management*.