

## Strategi Komunikasi Tanggap Karawang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Publik Menggunakan Instagram @Tanggap.Karawang

Kiki Lucki Aliansyah<sup>1</sup>, Luluatu Nayiroh<sup>2</sup>, Oky Oxcygentri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang, [khikialiansyah@gmail.com](mailto:khikialiansyah@gmail.com)

<sup>2</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang, [luluatu.nayiroh@fisip.unsika.ac.id](mailto:luluatu.nayiroh@fisip.unsika.ac.id)

<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang, [mickey.oxcygentri@fisip.unsika.ac.id](mailto:mickey.oxcygentri@fisip.unsika.ac.id)

Submitted: 13-07-2024, Reviewed: 15-07-2024, Accepted: 18-07-2024

### Abstract

Tanggap Karawang is an initiative launched by the Communication and Information Office of Karawang Regency to improve public services through the use of social media, particularly Instagram. The program aims to bridge communication between the government and the community, enabling quick responses to complaints and suggestions related to infrastructure and other social issues. Through Instagram, Tanggap Karawang focuses on disseminating up-to-date information, project transparency, and community involvement in maintenance and oversight processes. This study analyzes the effectiveness of using Instagram as a communication and participation tool by evaluating the program's impact on public satisfaction and infrastructure improvement. The results show that Instagram is effective in enhancing government interaction and responsiveness to social and infrastructure issues, though challenges remain in content management and communication consistency. Recommendations for further improvement include optimizing content strategies, training social media teams, and increasing collaboration among various stakeholders

**Keywords:** *Tanggap Karawang, Department of Communication and Informatics, community participation, public communication, Karawang Regency*

### Abstrak

Tanggap Karawang adalah inisiatif yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam meningkatkan pelayanan publik menggunakan media sosial, khususnya Instagram. Program ini bertujuan untuk menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan respons cepat terhadap keluhan dan saran terkait infrastruktur dan permasalahan sosial lainnya. Melalui penggunaan Instagram, Tanggap Karawang berfokus pada penyebaran informasi terkini, transparansi proyek infrastruktur, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pemeliharaan dan pengawasan. Penelitian ini menganalisis efektivitas penggunaan Instagram sebagai alat komunikasi dan partisipasi, dengan menilai dampak program terhadap kepuasan masyarakat dan perbaikan infrastruktur. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Instagram efektif dalam meningkatkan interaksi dan respons pemerintah terhadap masalah sosial dan infrastruktur, namun masih terdapat tantangan dalam pengelolaan konten dan konsistensi komunikasi. Rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut mencakup optimalisasi strategi konten, pelatihan tim media sosial, dan peningkatan kolaborasi antara berbagai pihak terkait

**Keywords:** *Tanggap Karawang, Dinas Komunikasi dan Informatika, partisipasi masyarakat, komunikasi publik, Kabupaten Karawang*



*This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license*

### PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Karawang, khususnya melalui jejaring sosial, telah memberikan dampak besar terhadap pengelolaan pelayanan publik. Dalam menghadapi keberagaman masyarakat yang semakin meningkat, Karawang harus mengedepankan peningkatan kualitas infrastruktur publik. Sebagai kota yang berkembang pesat di Jawa Barat, Karawang menghadapi tantangan signifikan dalam hal infrastruktur publik, termasuk kemacetan lalu lintas, pencemaran limbah industri, dan kekurangan fasilitas umum.

Berbagai proyek infrastruktur telah dilaksanakan untuk memperbaiki konektivitas, mendukung pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan aksesibilitas. Menurut kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Karawang, Eka Sanatha, menyatakan bahwa proyek infrastruktur strategis nasional sangat mendukung konektivitas Karawang bagi pergerakan orang dan barang. Pemerintah Kabupaten Karawang juga tengah mengkaji perubahan rencana tata ruang wilayah (RTRW) di sekitar jalur kereta cepat Jakarta-Bandung, serta pembangunan jalan lingkar luar timur dan barat.

Percepatan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Karawang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, terutama di pedesaan. Efektifnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi sangat penting dalam pembangunan infrastruktur publik. Hal ini mencakup penyampaian informasi yang jelas tentang proyek-proyek yang sedang dilaksanakan, kesempatan untuk

memberikan masukan dan umpan balik, serta membangun pemahaman bersama tentang manfaat proyek tersebut bagi masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik merupakan faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Tanggap Karawang, sebagai layanan pengaduan dan aspirasi online, berupaya memberikan informasi yang lebih terbuka tentang proyek-proyek infrastruktur, mendengarkan masukan dari masyarakat, dan memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan publik.

Akun Instagram @tanggap.karawang aktif membagikan informasi pelayanan publik serta mengedukasi masyarakat tentang berbagai macam informasi maupun layanan masyarakat. Akun ini juga digunakan sebagai media sosialisasi, dengan konten yang mengedepankan pelayanan untuk masyarakat. Dengan demikian, Tanggap Karawang berupaya meningkatkan pelayanan infrastruktur publik melalui pengoptimalan pelayanan pengaduan publik pada Instagram, dan peran Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta Camat dalam mengawasi wilayah masing-masing.

Pengelolaan informasi publik oleh pemerintah Karawang, bertujuan untuk memenuhi standar kualitas tinggi dalam pembangunan infrastruktur dan sosial. Melalui media sosial Instagram @tanggap.karawang, pemerintah berupaya menyampaikan informasi dan edukasi yang menarik perhatian publik, serta memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut data survei kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang pada tahun 2019 telah dilakukan survei kepuasan masyarakat pada 31 SKPD/UPP (Satuan Kerja Perangkat daerah/unit penyelenggara pelayanan publik) yang telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat mendapatkan tingkat mutu layanan B (baik/tinggi).

Dengan adanya data tersebut, @tanggap.karawang berusaha memberikan pelayanan yang bisa membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Dalam upaya mempertahankan eksistensinya kepada warga masyarakat kabupaten karawang @tanggap.karawang berusaha melakukan inovasi pada jejaring sosial instagram dengan mengajak warga masyarakat untuk memanfaatkan layanan pengaduan pada aplikasi tanggap.karawang yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik demi tercapainya pelayanan yang relatif positif sesuai yang direncanakan.

Media sosial dapat menjadi salah satu alternatif untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah, dimana memuat informasi memudahkan interaksi, partisipasi, berbagi dan pembuatan konten. Media baru berkembang pesat dengan berbagai jenis media sosial, bahkan jejaring sosial telah menjadi pusat interaksi manusia dalam melakukan segala aktivitas, maupun dalam sosialisasi dan aktivitas sosial lainnya, hal ini didukung oleh van dijk yang menurutnya media sosial merupakan platform komunikasi yang berfokus pada keberadaan pengguna yang membantu mereka dalam aktivitas dan kolaborasinya. Oleh karena itu, media sosial dapat dianggap sebagai media online (fasilitator). Memperkuat hubungan dan ikatan sosial antar pengguna (Pakpahan dan Djuwita, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian adalah serangkaian prosedur yang dipakai untuk proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Eyi Putri,2022). Menurut Silaen (2018) desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan metode ini karena fenomena yang dipelajarinya memerlukan observasi dan observasi yang lebih mendalam dibandingkan statistik dan angka. Metode kualitatif memudahkan pekerjaan peneliti karena mereka bekerja di lingkungan dunia nyata. Selain itu, alasan peneliti menggunakan metode ini adalah kedekatannya dan kemudahan akses terhadap informasi terkait penelitian. Dengan mendekati diri kepada responden, diharapkan proses transfer informasi menjadi lebih terbuka dan transparan, serta data yang diperoleh lebih detail. Paradigma diartikan sebagai “pandangan dunia peneliti yang memungkinkan peneliti memiliki kerangka, teori, asumsi, dan konsep terkait dengan pertanyaan penelitian yang sedang diteliti” (Setiadi, 2020). Paradigma juga dapat diartikan sebagai pendekatan untuk memahami kompleksitas yang ada di dunia nyata. Menurut Anisah (2018), parameter ini menentukan apa yang penting, valid, dan masuk akal. Selain itu, suatu paradigma bersifat normatif karena memberikan instruksi tanpa memerlukan analisis eksistensial atau epistemologis yang ekstensif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data tambahan dikumpulkan dari sumber dan pemangku kepentingan melalui teknik pengumpulan data. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan fokus pada Instagram@tanggap.karawang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi komunikasi Tanggap Karawang melalui Instagram @tanggap.karawang telah membawa dampak positif yang signifikan dalam upaya peningkatan pelayanan infrastruktur publik di Kabupaten Karawang. Berikut adalah beberapa hasil yang dapat diamat :

### 1. Tahap Share

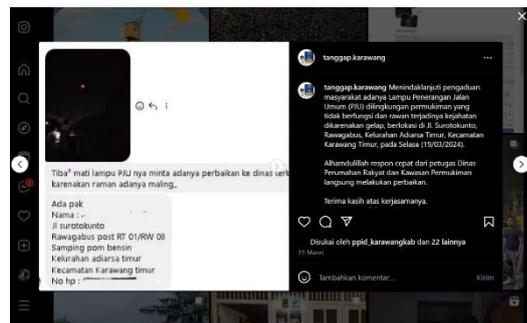
@tanggap.karawang menggunakan instagram sebagai salah satu media komunikasi pelayanan utama, media sosial memberikan keuntungan yaitu memudahkan membagi informasi mengenai pelayanan publik dengan pengguna yang aktif lebih banyak sehingga @tanggap.karawang dapat melakukan pelayanan tanpa batas ruang dan waktu.



Konten yang dibagikan memanfaatkan fitur di instagram seperti *story*, *feed* dan postingan yang memberikan informasi perbaikan jalan yang sedang berlangsung. @tanggap.karawang memanfaatkan upaya tindak lanjut dan respon cepat sebagai upaya dalam meningkatkan kepercayaan publik pada akun instagramnya.

### 2. Tahap Optimize

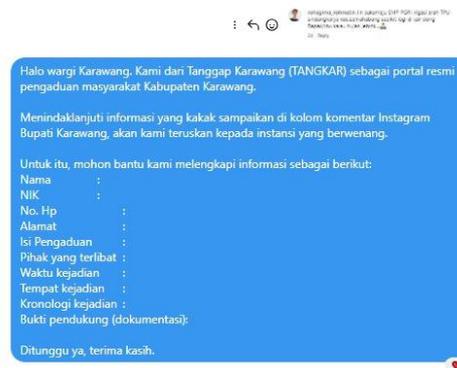
Akun Instagram@tanggap karawang dengan fitur bio mencantumkan informasi situs *website* dan nomor layanan chat langsung. Penyebaran konten selalu dilakukan untuk mengoptimalkan akun instagram @tanggap.karawang secara cepat sesuai dengan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Selanjutnya akan ada koordinasi dengan instansi terkait dalam mendiskusikan bahan konten yang akan diposting.



Kemudian ada *Daily konten Activities* yang dilakukan setiap hari berisikan informasi pelayanan atau upaya tindak lanjut dari berbagai pengaduan akan di post melalui *story*. Pemilihan waktu upload secara realtime dengan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat yang menggunakan media sosial.

### 3. Tahap Manage

Tahap *manage* di akun Instagram @tanggap.karawang adalah memanfaatkan fitur *Insight* sebagai media sosial dashboard profil yang memudahkan dalam kegiatan monitoring. Interaksi secara realtime dilakukan oleh @tanggap.karawang menggunakan fitur komen, *directly message* dimana memberikan dampak pada pelayanan dengan melakukan interaksi tersebut.



Pengelolaan feedback pendekatan secara personal dengan cara membalas komentar dan *repost instastory* yang dianggap paling penting yang dilakukan oleh admin@tanggap karawang serta selalu mengucapkan “terimakasih” kepada masyarakat

#### 4. Tahap Engage

@tanggap.karawang melibatkan masyarakat atau pengikutnya dan berfokus pada interaksi emosional masyarakat, dan lainnya merupakan tahap keterlibatan. Kemudian hubungan emosional yang kuat antara masyarakat dan pemerintah dapat mendorong pelayanan yang digunakan kembali oleh masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan di antara para masyarakat itu sendiri. Pada tahap interaktif, penyampaian pesan atau informasi di jejaring sosial harus mencakup khalayak @tanggapkarawang

### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan teori *Circular Model Of SOME* Strategi komunikasi Tanggap Karawang dalam upaya peningkatan pelayanan infrastruktur publik melalui Instagram @tanggap.karawang terbukti efektif dalam beberapa aspek kunci. Penggunaan platform media sosial ini memungkinkan penyebaran informasi yang cepat, luas, dan interaktif, menjangkau berbagai lapisan masyarakat Karawang.

1. **Penyampaian Informasi yang Jelas dan Terbuka:** Melalui Instagram, Tanggap Karawang mampu menyampaikan informasi tentang proyek-proyek infrastruktur dengan cara yang jelas dan menarik. Konten visual seperti gambar dan video membantu mempermudah pemahaman masyarakat tentang proyek yang sedang dan akan dilaksanakan.
2. **Interaksi dan Umpan Balik:** Fitur interaktif di Instagram, seperti komentar dan *directly message*, memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan umpan balik secara langsung. Hal ini memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, yang sangat penting dalam proses perbaikan layanan publik.
3. **Aksesibilitas dan Keterbukaan:** Dengan basis pengikut yang terus bertambah, Instagram @tanggap.karawang memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mengetahui status pengaduan dan perkembangan proyek infrastruktur. Hal ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan publik.
4. **Kolaborasi Lintas Instansi:** Tanggap Karawang melibatkan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pengelolaan akun Instagram ini. Kolaborasi ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat dan sesuai dengan kondisi lapangan, serta memperkuat koordinasi antar instansi dalam menangani isu-isu infrastruktur.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang diterapkan oleh Tanggap Karawang melalui Instagram telah meningkatkan efektivitas pelayanan infrastruktur publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk media sosial ini menunjukkan potensi besar dalam memperbaiki kualitas layanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti memberikan rasa syukur dan terimakasih kepada dosen pembimbing, orang tua, teman-teman yang telah memberikan dukungan moril serta pihak yang terlibat pada penyusunan penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

Anggrayni, I. (2022). Manajemen Pemerintahan Dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Karawang (Studi Pada Aplikasi Tanggap Karawang Atau Tangkar). *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP dan KP)*, 4(1), 10–17. Retrieved

- from <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2458>
- Anggrayni, I., Dayat, U., & Febriantini, K. (2022). Kebijakan Pemerintah Kabupaten Karawang dalam Pembuatan Aplikasi Berbasis Pengaduan Masyarakat ditinjau dari Manajemen Pemerintahan (Studi Tentang Aplikasi TaNggap Karawang atau Tangkar). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(3), 2437–2445. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/322599509.pdf>
- Ambar . (2017, March 27). *Komunikasi Pemerintahan, pengertian, Prespektif, prinsip da penjelasannya* . Retrieved from Pakar Komunikasi.com: <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-pemerintahan#Prinsip-Prinsip%20Komunikasi%20Pemerintahan>
- Diskominfo. (2020). *Pemda Karawang*. Retrieved from Pemkab Karawang Raih Penghargaan Top 32 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020: <https://www.karawangkab.go.id/headline/pemkab-karawang-raih-penghargaan-top-32-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2020>
- Ega nugraha Susanto. (2023, oktober Rabu). *pojoksatu.id*. Retrieved from Wakil Bupati Karawang Bicara Pemerataan Infrastruktur di RPJPD MenujuIndonesiaEmas2045:<https://www.pojoksatu.id/karawang/1083110875/wakil-bupati-karawang-bicara-pemerataan-infrastruktur-di-rpjpd-menuju-indonesia-emas-2045>
- Luttrell, R. (2022). *Social Media: How to Engage, Share, and Connect*. Rowman & Littlefield.
- Mutiah, T., Mirat La Ode, Y., Raharjo, A., Fitriyanto, F., & Suratriadi, P. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Ridwankamil Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(2), 271. Retrieved from <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i2.1850>
- Naryakusuma, A., & Wijaya, V. A. (2021). Pengaruh Konten Lgbt Pada Media Sosial Terhadap Perilaku Cyber Bullying Pada Kalangan Remaja. *Communications*, 3(2), 161170. Retrieved from <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communications/article/view/21184>
- Pemkab karawang. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan pemerintah kabupaten karawang*. Retrieved from Laporan karawangkab.go.id:<https://www.bing.com/search?q=data+survei+kepuasan+pemerintah+daerah+karawang+tahun+2019&q&qs=n&form=QBRE&sp=1&ghc=1&lq=0&pq=data+survei+kepuasan+pemerintah+daerah+karawang+tahun+2019&sc=1058&sk=&cvid=99886A6901064E09B0F8301977F51535&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=>
- Prisma Herliana, T. (2023). Analisis Kualitas Website Layanan Aspirasi & Pengaduan Masyarakat Tangkar (Tanggap Karawang) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Infotech Journal*, 9(1), 90–96. Retrieved from <https://doi.org/10.31949/infotech.v9i1.5051>
- Promosi, S., Sebagai Upaya, I., & Brand, P. (n.d.). *Promosi pada instagram sebagai Upaya dalam meningkatkan brand awaresnes*.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.
- Pakpahan, A. V. B., & Djuwita, A. (2019). Penggunaan Circular Model Of SoMe Melalui Instagram @trademark\_bdg. *E-Proceeding of Management*, 6(2), 5197–5202.
- Sulistiyowati, F., Hasanah, N. U., Komunikasi, P. I., Apmd, S. ", & Yogyakarta, ". (n.d.). Strategi Komunikasi Pemerintah Indonesia dalam Penanganan COVID-19 pada Majalah TEMPO Edisi Maret-Juli 2020.
- Sari, Y., & Utami, N. W. (2021). Komunikasi Pemasaran Digital sebagai Tantangan Teknologi. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol1.iss1.art1>
- Yudiana, Y., Setiyani, L., & Effendy, F. (2021). Analysis Of Acceptance Layanan Tanggap Karawang Application (Tangkar) Using Technology Acceptance Models (TAM 3). *The International Conference on Government Education Managementnd Tourism (ICoGEMT)*, 3(Tam 3), 485–494.