

**FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN PENERAPAN  
APLIKASI TAPROSE (*TUBAN PUBLIC REPORT SERVICES*) TEMANKU  
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TUBAN**

**Maimonah**

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Suarabaya

Email: [maymonah24@gmail.com](mailto:maymonah24@gmail.com)

**Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.**

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Suarabaya

Email: [efanida@yahoo.com](mailto:efanida@yahoo.com)

**Abstrak**

Pemerintah sebagai pihak yang melayani masyarakat berkewajiban memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, diantaranya dengan menciptakan pelayanan terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi (*E-government*). Maka dari itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban berinisiatif mengeluarkan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Service*) Temanku. Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku merupakan aplikasi berbasis android dan *website* yang memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan maupun mendapatkan pelayanan secara langsung oleh Pemerintah Kabupaten Tuban. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui maupun mendeskripsikan mengenai apa saja faktor-faktor kesuksesan penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan fokus penelitian yang digunakan yaitu teori menurut Chairina (2014:73-77), yang meliputi kepemimpinan/komitmen, dukungan dari masyarakat, peraturan, sumberdaya manusia, kelembagaan/struktur, nilai dan tujuan, sumberdaya keuangan dan waktu, teknologi, informasi, serta proses. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban sudah cukup baik, yaitu sesuai dengan tujuan awal yakni memberikan pelayanan pada bidang pengaduan masyarakat, transparansi dan akuntabilitas publik. Namun kurangnya sosialisasi yang mendalam kepada masyarakat Kabupaten Tuban mengenai fungsi dari aplikasi Taprose Temanku dinilai membuat aplikasi Taprose Temanku menjadi kurang efektif. Hal ini dilihat dari kondisi dimana masyarakat hanya mengetahui fungsi dari aplikasi Taprose Temanku sebagai layanan pengaduan masyarakat, sedangkan untuk transparansi kegiatan OPD dan layanan destinasi, masyarakat masih jarang yang mengetahui dan mengaksesnya. Selain itu juga terdapat permasalahan dalam indikator sumberdaya manusia.

**Kata Kunci:** Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku, Pelayanan, *E-Government*

**Abstract**

The government as a party serving the community is obliged to provide various public services needed by the community, among others, by creating the best service to all levels of society. Communication Department and Informatics of Tuban District which has the main duty to conduct government affairs in the field of communications and informatics, statistics and coding and assistance tasks given to the region is required to improve the quality of service by utilizing information technology (*E-government*). Therefore, The Communication Department and Informatics of Tuban District initiative issued a Taprose (*Tuban Public Report Service*) Temanku. Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku application is an android-based application and website that provides ease in making complaints and get services directly by the Government of Tuban District. This study aims to determine and describe what are the success factors of Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku application in the Communication Department and Informatics of Tuban District. The Research method in this research is descriptive qualitative. The techniques collection of data in this study through interview, observation, and documentation. While the focus of research used is the theory by Chairina (2014: 73-77), which includes leadership/commitment, support from society, regulations, human resources, institutional/structure, values and objectives, financial resources and time, technology, information, process. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusion/verification. The result of the research shows that the implementation of Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku application in Communication Department and Informatics of Tuban District is quite good, that is in accordance with the

initial goal of providing services on public complaints, transparency and public accountability. But the lack of deep socialization to the Tuban District people about the function of the Taprose Temanku application assessed making Taprose Temanku application to be less effective. This is seen from the condition where people only know the function of Taprose Temanku application as a public complaint service, while for transparency of OPD activities and destination service, people still rarely know and access it. There are also problems in human resource indicators.

**Keywords :** *Taprose (Tuban Public Report Services) Temanku Application, Service , E-Government*

## PENDAHULUAN

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 penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal pelayanan, aparatur pemerintah sudah sejak lama menyandang kesan negatif dimata masyarakat. Masyarakat mengeluarkan dana yang cukup besar untuk mendapatkan pelayanan prima dari aparatur pemerintah, namun hal tersebut tidak sesuai dengan fakta dilapangan. Dapat dikatakan pelayanan yang diberikan belum terbilang maksimal. Hal ini sesuai pendapat Sujadi (2009:7) mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

“Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Kondisi ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain-lain, yang pada akhirnya menimbulkan citra buruk kepada pemerintahan”.

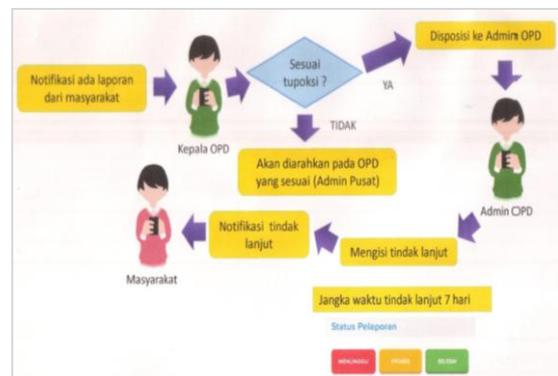
Dari pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik terbilang masih belum efektif dan efisien, sehingga perlu adanya wadah untuk menampung aspirasi maupun keluhan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu bentuk dari pelayanan pemerintah yaitu pelayanan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat dapat dipandang sebagai bentuk partisipasi dan rasa kepedulian masyarakat dalam suatu proses pelaksanaan pelayanan publik. Dengan demikian layanan pengaduan dianggap sebagai upaya untuk mendemokratisasikan pelayanan publik sehingga pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang tinggi.

Saat ini pemerintah semakin dituntut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pelaksanaan kinerja dalam tatanan pemerintah, hal ini menjadi faktor pendorong penerapan *Electronic Government (e-gov)* yaitu sebagai sistem pelayanan

berbasis elektronik yang proses pelaksanaan memanfaatkan teknologi informasi pada instansi pemerintah. Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menegaskan bahwa pemerintah harus memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi dalam melaksanakan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan informasi secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, *E-Government* perlu diterapkan di instansi pemerintahan. Salah satunya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban yang menerapkan aplikasi layanan pengaduan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban berinisiatif mengeluarkan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Service*) Temanku. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dibuat atas dasar turunan dari layanan pengaduan yang masuk dalam *Website* Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Tuban. Jika layanan pengaduan melalui *Website* Pemkab Tuban terbilang lebih rumit dan prosesnya lama, maka aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Service*) Temanku akan lebih efisien dan efektif karena proses aduan langsung diterima oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait dengan jangka waktu tindak lanjut permasalahan selama satu minggu. Yaitu dengan proses alur tindak lanjut sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Skema Alur Tindak Lanjut OPD Pada Pelaporan Masyarakat**



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2018

Taprose (*Tuban Public Report Service*) Temanku adalah aplikasi yang memungkinkan

pengguna dalam melaporkan ataupun melakukan pengaduan secara langsung ke Pemerintah Kabupaten Tuban. Selain itu aplikasi Taprose Temanku juga dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi, sebagai sarana pelayanan, transparansi dan akuntabilitas publik. Serta diharapkan Taprose dapat menciptakan *Tuban Smart City* (TSC) dalam 5 tahun mendatang. Di dalam aplikasi Taprose Temanku terdapat berbagai macam fitur-fitur, salah satunya fitur inti dari aplikasi Taprose Temanku yaitu fitur pengaduan (laporan masyarakat). Melalui fitur tersebut, masyarakat dapat secara langsung melakukan pelaporan terkait dengan pembangunan daerah. Aplikasi Taprose Temanku ini menyediakan 54 jenis kategori laporan masyarakat. Pada proses penerapan aplikasi Taprose Temanku ini, tentunya terdapat kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaannya. Salah satunya kendala dari pihak internal yaitu dalam penanganan mengenai pengaduan masyarakat terbilang lamban karena diberikan waktu maksimal 7 (tujuh) hari namun lebih dari waktu yang ditentukan. Selain itu masih minimnya sosialisasi tentang penerapan aplikasi Taprose Temanku, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai aplikasi tersebut.

Dari pemaparan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor kesuksesan apa saja pada penerapan Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban. Dikarenakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan dalam penerapan Taprose Temanku ini dirasa berpengaruh penting dalam proses layanan pengaduan masyarakat yang bertujuan untuk proses pembangunan maupun perbaikan daerah. Adapun peneliti memilih Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban karena merupakan satu-satunya penyedia layanan pengaduan sekaligus menampung keluhan masyarakat yang ada di kabupaten Tuban dengan 54 kategori laporan masyarakat yang memiliki misi menuju *Tuban Smart City* (TSC) dalam 5 tahun mendatang. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Faktor-faktor Kesuksesan Penerapan Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban**”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori faktor kesuksesan implementasi *e-government* menurut Chairina (2014:73-77) yaitu yang meliputi kepemimpinan/komitmen, dukungan

dari masyarakat, peraturan, sumberdaya manusia, kelembagaan/struktur, nilai dan tujuan, sumberdaya keuangan dan waktu, teknologi, informasi, serta proses. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:246-252) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Faktor-faktor Kesuksesan Penerapan Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, maka selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti menggunakan sepuluh faktor kesuksesan implementasi *e-government* menurut Chairina (2014:73-77), sebagai berikut:

### 1. Kepemimpinan/Komitmen

Kepemimpinan dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Di dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku, peran seorang Kepala Dinas yaitu selalu memberikan dukungan maupun motivasi terhadap setiap anggotanya. Salah satu motivasi yang diberikan yaitu berupa arahan atau himbauan untuk merespon pengadu, karena Kepala Dinas selalu memantau aduan dari masyarakat yang akan ditindak lanjuti selama batas waktu maksimal 7 (tujuh) hari oleh para Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain itu peran tanggung jawab seorang pemimpin dapat dilihat dari keikutsertaan Kepala Dinas dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh Dinas, seperti kegiatan rapat rutin setiap 1 (satu) bulan 2 (dua) kali untuk melakukan evaluasi terkait aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku.

Sedangkan bentuk komitmen dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban yaitu melakukan sosialisasi terus menerus setiap dua sampai tiga bulan sekali secara mendalam, meskipun terdapat hambatan dalam proses sosialisasi yaitu banyak masyarakat yang kurang tanggap atau tidak mengetahui mengenai nilai tujuan dari aplikasi Taprose Temanku. Kemudian bentuk komitmen lain dari Kepala Dinas yaitu mengadakan pelatihan yang wajib diikuti oleh admin OPD setiap tiga bulan sekali, serta menerapkan alur tindak lanjut aduan dari pengadu atau masyarakat selama batas waktu maksimal 7 (Tujuh) hari, meskipun masih terdapat beberapa OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang melanggar standar prosedur penanganan alur

tindak lanjut lebih dari kurun waktu yang ditentukan.

## 2. Dukungan dari Masyarakat

Faktor dukungan dari masyarakat sangat diperlukan agar suatu inovasi atau program dapat berjalan dengan baik. Tahap awal dalam membangun dukungan masyarakat yaitu diawali dengan adanya proses pengenalan atau sosialisasi mengenai aplikasi Taprose Temanku. Karena tanpa adanya proses sosialisasi, masyarakat tidak akan mengetahui tentang adanya aplikasi Taprose Temanku dan fungsinya, kemudian adanya aplikasi Taprose Temanku juga tidak akan sesuai dengan maksud tujuan awal yaitu untuk pelayanan, transparansi dan akuntabilitas publik. Pada kegiatan sosialisasi mengenai adanya aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku sudah dilaksanakan pada beberapa kecamatan, diantaranya yang terlibat dalam sosialisasi adalah para Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Tuban, kalangan Mahasiswa, serta masyarakat yang sedang melakukan kegiatan pada acara desa setempat. Namun pada indikator dukungan dari masyarakat terhadap sosialisasi yang diberikan kurang menekankan mengenai fungsi lain dari aplikasi Taprose Temanku selain sebagai media pengaduan masyarakat juga sebagai media transparansi publik, dan sebagai sarana layanan meriview atau ulasan mengenai tempat swasta.

Meskipun terdapat kelemahan terhadap sosialisasi mengenai aplikasi Taprose, dukungan dari masyarakat juga dapat dirasakan melalui masyarakat yang turut mensosialisasikan maupun membagikan mengenai pengertian dan fungsi kegunaan dari aplikasi Taprose Temanku dengan cara memposting di media sosial (Medsos) yaitu seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, blog, dan lain sebagainya. Selain itu dukungan dari masyarakat juga bisa dilihat dari banyaknya jumlah pengguna aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku yang semakin meningkat setiap bulannya.

## 3. Peraturan

Adanya peraturan yaitu diperlukan untuk mendorong penerapan *e-government* serta digunakan sebagai landasan hukum yang kuat sehingga memiliki peraturan bersifat lebih memaksa yang nantinya akan menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan *e-government*. Serta tanpa adanya peraturan yang jelas sebagai dasar hukum penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku maka tidak ada yang akan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan inovasi tersebut.

Peraturan dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban mengacu pada visi misi Bupati Tuban yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, UU Nomor 25 Tahun 2009, UU Nomor 14 Tahun 2008, surat keputusan Bupati Tuban Nomor 188.45/242/KPTS/414.031/2017 tentang pembentukan tim pengelola pengaduan masyarakat, serta SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban Nomor 188.45/308/KPTS/414.113/2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Taprose Temanku.

## 4. Sumberdaya Manusia

Pada penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, sumberdaya manusia berasal dari staf atau pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban yang ditunjuk berdasarkan tingkat pengetahuan dan kemampuan mengenai penggunaan suatu aplikasi. Terdapat sumberdaya manusia atau bidang khusus yang menangani yaitu meliputi beberapa bidang antara lain: bidang administrasi pengaduan masyarakat, bidang pengelolaan dan klarifikasi pengaduan, serta bidang penyelesaian pengaduan masyarakat yang diangkat melalui keputusan Bupati Tuban. Dari beberapa bidang tersebut memiliki tugas dan fungsi masing-masing dalam menjalankan penerapan aplikasi Taprose Temanku.

Namun masih terdapat kekurangan maupun kelemahan pada sumberdaya manusia dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku, salah satunya yaitu pada bidang penyelesaian pengaduan masyarakat antara lain adalah pihak admin OPD. Kelemahan tersebut dibuktikan dengan masih adanya beberapa laporan yang belum ditindak lanjuti. jika dilihat dari alur penanganan laporan pengaduan masyarakat maksimal 7 (tujuh) hari, maka seharusnya notifikasi aduan masyarakat sudah berubah menjadi selesai atau berwarna hijau.

## 5. Kelembagaan/Struktur

Dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban sudah ada struktur organisasi berupa pembentukan tim pengelola pengaduan masyarakat khusus aplikasi Taprose Temanku yang diangkat melalui SK Bupati Tuban Nomor 188.45/242/KPTS/414.031/2017. Diantaranya beberapa bidang yang dikelompokkan sebagai pengelola aplikasi Taprose Temanku adalah bidang administrasi pengaduan masyarakat dengan koordinator oleh Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, bidang tersebut bertugas menyiapkan dan menyediakan bahan

penyusunan program maupun sebagai penyelenggara pengaduan masyarakat khususnya aplikasi Taprose Temanku. Kemudian bidang pengelolaan dan klarifikasi pengaduan dengan koordinator oleh Kepala Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Teknologi Informasi yaitu yang bertugas sebagai penyelenggara sistemnya maupun penyedia pelayanan administratif di bidang perangkat lunak serta pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan aplikasi Taprose Temanku. Serta bidang penyelesaian pengaduan yang merupakan masing-masing dari admin OPD (Organisasi Perangkat Daerah) meliputi Badan, Dinas, Kantor, Inspektorat, dan Rumah Sakit Umum Daerah di lingkungan Kabupaten Tuban yang bertugas menanggapi kasus aduan yang disampaikan oleh masyarakat.

## 6. Nilai dan Tujuan

Nilai dan tujuan awal dari adanya aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku yaitu untuk memberikan pelayanan pada bidang pengaduan masyarakat, transparansi dan akuntabilitas publik. Hal tersebut diwujudkan dengan adanya menu atau fitur layanan laporan pengaduan masyarakat dan fitur kegiatan OPD.

Selain itu tujuan dari adanya aplikasi Taprose Temanku tidak hanya untuk pemberian pelayanan permasalahan pembangunan, transparansi maupun akuntabilitas publik, tetapi juga untuk layanan destinasi atau *review* bagi masyarakat yang ingin membuat maupun memberikan ulasan bagi tempat-tempat wisata, cafe, tempat penginapan, maupun tempat kebugaran yang ada di Kabupaten Tuban. Dalam hal ini penentuan nilai dan tujuan dari aplikasi Taprose Temanku juga telah sesuai dengan visi misi dari Pemerintah Kabupaten Tuban, hal tersebut dilakukan agar terdapat kesinambungan antara inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban dengan visi misi dari Pemerintah Kabupaten Tuban.

## 7. Sumberdaya Keuangan dan Waktu

Kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pada pelaksanaan sebuah proyek. Pada penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban sumberdaya keuangan atau anggaran yang dikeluarkan yaitu dari APBD Kabupaten Tuban dengan total sebesar dua ratus lima puluh dua juta lima ratus ribu rupiah.

Selain faktor sumberdaya keuangan juga terdapat sumberdaya waktu yang perlu diperhatikan. Karena semakin cepat sumberdaya

waktu yang diperlukan dalam pengelolaan aplikasi Taprose Temanku, maka akan semakin cepat juga fungsi yang dirasakan dari aplikasi Taprose Temanku. Dalam penerapan aplikasi Taprose Temanku, waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan aplikasi Taprose Temanku selama empat bulan melalui tahap-tahap perbaikan maupun penambahan fitur-fitur.

## 8. Teknologi

Infrastruktur dan aplikasi dari penerapan *e-government* harus memiliki pendamping sisi teknis dengan perusahaan swasta sehingga dapat mengefektifkan penerapan *e-government*. Dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, Teknologi perangkat keras meliputi *server hosting* yang pada awalnya masih bekerjasama dengan Cloudmatika Surabaya, namun diawal tahun 2018 DISKOMINFO Kabupaten Tuban sudah membeli atau mempunyai sendiri. Sedangkan untuk perangkat lunak menggunakan *software framework PHP Laravel* versi >5.6 dan di dukung dengan aplikasi Google Maps dan Google API sebagai pendukung aplikasi Taprose Temanku.

Teknologi yang canggih merupakan indikator pendukung dalam sarana untuk mempermudah pelayanan kepada seluruh kalangan masyarakat maupun pihak penyelenggara pelayanan itu sendiri. Pada tampilan fitur-fitur di dalam aplikasi Taprose Temanku terbilang cukup sederhana, sehingga banyak masyarakat Kabupaten Tuban yang telah mengakses aplikasi Taprose Temanku. Meskipun didalam pemanfaatan teknologi pada penerapan aplikasi Taprose Temanku cukup sederhana, akan tetapi dengan adanya aplikasi Taprose Temanku di DISKOMINFO Kabupaten Tuban sebagai media penyampaian laporan pengaduan dari masyarakat telah mencerminkan bahwa adanya kemauan untuk menjadikan Pemerintah Kabupaten Tuban yang aktif memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan pelayanan yang transparan dan akuntabilitas publik.

## 9. Informasi

Informasi adalah sarana yang sangat penting untuk menghubungkan pemerintah daerah dengan lapisan masyarakat. Di dalam penerapan aplikasi Taprose Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, informasi yang disediakan yaitu fitur kegiatan OPD serta fitur laporan masyarakat maupun tempat masyarakat membuat laporan atau aduan pada Pemerintah Kabupaten Tuban. Hal ini merupakan sarana maupun wujud dari memberikan pelayanan khususnya dibidang pengaduan masyarakat, transparansi serta akuntabilitas publik.

Selain itu informasi yang ada dalam aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku juga menyediakan fitur destinasi, yaitu layanan untuk memberikan ulasan maupun *review* terhadap tempat swasta, seperti wisata, cafe, tempat makan, hotel maupun tempat kebugaran. Hal ini merupakan usaha dalam mempromosikan tempat-tempat swasta yang ada dilingkungan Kabupaten Tuban. Serta adanya fitur forum sebagai media diskusi antara pihak Organisasi Perangkat Daerah dengan masyarakat, hal ini bertujuan agar terjalin komunikasi yang baik antara pihak OPD dengan masyarakat.

#### 10. Proses

Indikator proses menjelaskan mengenai proses-proses mulai dari pembentukan, sosialisasi sampai dengan proses pemasukan data maupun fitur-fitur aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban. Proses awal perencanaan aplikasi Taprose Temanku yaitu adanya landasan kebijakan, yang kemudian diadakan musyawarah rapat staf di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, Setelah itu aplikasi disusun dan diuji cobakan serta dilakukan pemberdayaan SDM pada OPD, dan selanjutnya disosialisasikan kepada masyarakat. Alur proses yang dibutuhkan tidak cukup lama yaitu 4 (empat) bulan bersamaan dengan perbaikan fitur-fitur di dalam aplikasi Taprose Temanku.

Dalam indikator proses, selain alur proses awal pembentukan aplikasi Taprose Temanku, juga terdapat alur proses tindak lanjut oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atas pelaporan aduan masyarakat yang dilakukan melalui fitur laporan masyarakat. Diantaranya yaitu notifikasi ada laporan dari masyarakat, kemudian akan diterima oleh Kepala OPD terkait, setelah itu akan disposisi ke Admin OPD jika sesuai dengan tupoksi dan jika tidak sesuai tupoksi akan diarahkan pada OPD yang sesuai oleh Admin Pusat. Kemudian dari Admin OPD akan mengisi tindak lanjut, selanjutnya pelapor mendapat notifikasi melalui aplikasi *mobile* dalam jangka waktu maksimal 7 (Tujuh) hari.

#### PENUTUP

##### Simpulan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dan dianalisis oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban sudah cukup baik, yaitu sesuai dengan tujuan awal yakni memberikan pelayanan pada bidang pengaduan masyarakat, transparansi dan akuntabilitas publik. Namun kurangnya sosialisasi yang mendalam

kepada masyarakat Kabupaten Tuban mengenai fungsi dari aplikasi Taprose Temanku dinilai membuat aplikasi Taprose Temanku menjadi kurang efektif. Hal ini dilihat dari kondisi dimana masyarakat hanya mengetahui fungsi dari aplikasi Taprose Temanku sebagai layanan pengaduan masyarakat, sedangkan untuk transparansi kegiatan OPD dan layanan destinasi, masyarakat masih jarang yang mengetahui dan mengaksesnya. Selain itu juga terdapat permasalahan dalam indikator sumberdaya manusia. Adanya kekurangan dalam beberapa indikator tersebut berdasarkan analisis dari sepuluh faktor kesuksesan implementasi *e-government* menurut Chairina (2014:73-77), sebagai berikut:

Indikator kepemimpinan/komitmen yaitu seorang pemimpin dalam penerapan aplikasi Taprose Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban adalah Kepala Dinas. peran sebagai seorang pemimpin diwujudkan dengan keikutsertaan Kepala Dinas dalam setiap kegiatan yang dilakukan, seperti kegiatan rapat rutin setiap 1 (satu) bulan 2 (dua) kali untuk melakukan evaluasi. selain itu Kepala Dinas juga selalu memberikan dukungan maupun motivasi terhadap setiap anggotanya. Salah satu motivasi yang diberikan yaitu berupa arahan atau himbauan untuk merespon pengadu. Sedangkan bentuk komitmen dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban yaitu melakukan sosialisasi terus menerus setiap dua sampai tiga bulan sekali secara mendalam. Selain itu bentuk komitmen lain yakni mengadakan pelatihan yang wajib diikuti oleh admin OPD setiap tiga bulan sekali, serta menerapkan alur tindak lanjut aduan dari pengadu atau masyarakat selama batas waktu maksimal 7 (Tujuh) hari.

Dukungan dari masyarakat dalam penerapan aplikasi Taprose Temanku yaitu berupa adanya dukungan dari masyarakat yang turut mensosialisasikan maupun membagikan aplikasi Taprose Temanku dengan cara memposting di media sosial. Selain itu juga dilihat dari banyaknya jumlah pengguna aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku yang semakin meningkat setiap bulannya.

Peraturan dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009, UU Nomor 14 Tahun 2008, surat keputusan Bupati Tuban Nomor 188.45/242/KPTS/414.031/2017 dan Surat keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban Nomor 188.45/308/KPTS/414.113/2018.

Sumberdaya manusia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban masih kurang efektif dikarenakan masih terdapat kelemahan. salah satunya pada bidang penyelesaian pengaduan masyarakat antara lain adalah pihak admin OPD, kelemahan tersebut yakni masih adanya beberapa

laporan yang belum ditindak lanjuti. Namun untuk mengatasi permasalahan tersebut diatasi dengan cara memberikan pelatihan kepada Admin OPD setiap diterapkannya fitur-fitur baru pada aplikasi Taprose Temanku, serta pada evaluasi aplikasi yang dilaksanakan minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Kelembagaan atau struktur dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban sudah ada struktur organisasi berupa pembentukan tim pengelola pengaduan masyarakat yang diangkat melalui SK Bupati Tuban Nomor 188.45/242/KPTS/414.031/2017. Diantaranya yaitu dikelompokkan menjadi beberapa bidang antara lain bidang administrasi pengaduan masyarakat, bidang pengelolaan dan klarifikasi pengaduan, serta bidang penyelesaian pengaduan.

Nilai dan tujuan dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban yaitu untuk memberikan pelayanan pada bidang pengaduan masyarakat, transparansi dan akuntabilitas publik. Yang mana penentuan nilai dan tujuan dari aplikasi Taprose Temanku juga selaras dengan visi misi dari Pemerintah Kabupaten Tuban.

Sumberdaya keuangan dan waktu dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban berasal dari APBD Kabupaten Tuban yang sudah dianggarkan untuk tahun 2017 dan tahun 2018 dengan total sebesar dua ratus lima puluh dua juta lima ratus ribu rupiah. Sedangkan untuk sumberdaya waktu, alokasi waktu yang dibutuhkan yaitu selama empat bulan melalui tahap-tahap perbaikan maupun penambahan fitur-fitur.

Teknologi dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban cukup sederhana, yaitu perangkat keras berupa computer dan *server hosting* dan perangkat lunak menggunakan *software framework PHP Laravel* versi >5.6 dan di dukung dengan aplikasi Google Maps dan Google API sebagai pendukung aplikasi Taprose Temanku.

Informasi dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku yaitu fitur kegiatan OPD dan fitur laporan masyarakat. Hal ini merupakan wujud dari memberikan pelayanan khususnya dibidang pengaduan masyarakat, transparansi serta akuntabilitas publik. Selain itu informasi yang disediakan berupa fitur destinasi, yaitu layanan untuk memberikan ulasan maupun *review* terhadap tempat swasta yang antara lain sebagai usaha dalam mempromosikan tempat-tempat swasta yang ada dilingkungan Kabupaten Tuban. Serta adanya fitur forum sebagai media

diskusi antara pihak Organisasi Perangkat Daerah dengan masyarakat.

Proses dalam penerapan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku dimulai dari adanya landasan kebijakan, kemudian diadakan musyawarah rapat staf di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, Setelah itu aplikasi disusun dan diuji cobakan serta dilakukan pemberdayaan SDM pada OPD, dan selanjutnya disosialisasikan kepada masyarakat. Selain alur proses awal pembentukan aplikasi Taprose Temanku, juga terdapat alur proses tindak lanjut atas pelaporan aduan masyarakat yang dilakukan melalui fitur laporan masyarakat. Diantaranya yaitu adanya laporan dari masyarakat, kemudian akan diterima oleh Kepala OPD terkait, selanjutnya akan disposisi ke Admin OPD jika sesuai dengan tupoksi dan jika tidak sesuai tupoksi akan diarahkan pada OPD yang sesuai oleh Admin Pusat. Kemudian dari Admin OPD akan mengisi tindak lanjut, selanjutnya pelapor mendapat notifikasi.

#### **Saran**

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban yang dapat digunakan untuk pengembangan aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Services*) Temanku agar menjadi lebih baik, antara lain yaitu:

1. Kegiatan sosialisasi lebih ditingkatkan, karena sosialisai baru dilaksanakan di beberapa kecamatan saja. Serta diadakan sosialisasi lebih mendalam lagi mengenai fungsi dan manfaat dari aplikasi Taprose Temanku yaitu sebagai wujud memberikan pelayanan pada bidang pengaduan masyarakat, transparansi dan akuntabilitas publik. Sehingga masyarakat tidak hanya terfokus pada layanan pengaduannya saja tetapi mengetahui fungsi lain dari adanya taprose Temanku.
2. Perlu disertakan waktu (seperti tanggal, bulan, dan tahun) saat pihak admin OPD memberikan jawaban pada menu tindak lanjut, hal ini bertujuan agar masyarakat atau pengadu dapat mengetahui sampai dimana laporannya sudah ditangani.
3. Penilaian atas status laporan mulai dari proses hingga selesai dipegang oleh admin pusat bukan admin OPD. kemudian juga disertakan bukti penyelesaian kasus nya. hal ini dilakukan agar meminimalisir laporan yang belum ditindak lanjuti tetapi sudah terdapat status selesai.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan jurnal ini, di antaranya:

1. Para Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa;

2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing;
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji;
4. M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis oleh peneliti;
5. Serta semua pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun materil kepada peneliti sehingga jurnal ini dapat terselesaikan.

## REFERENSI

- Anwar, M. Khoirul dan Oetoyo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cardoso Gomez. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset.
- Chairina. 2014. "Faktor-faktor Kesuksesan Implementasi *E-government* Di Provinsi Jawa Barat Menggunakan Analisis Hermeneutik". Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Indonesia.
- De Juana- Espinosa, S. dkk. 2008. "*E-Government Implementation in Spain: the Case of the city of Benidorm*". *Communications of the IBIMA* Vol 5, 2008.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjaloka, Loura. 2014. "Studi Penerapan *E-Government* Di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik". *Jurnal Rechts Vinding Media Pembinaan Hukum Nasional* Vol 3 No. 3 ISSN 2089-9009.
- <https://taprose.tubankab.go.id/> Diakses pada 15 september 2017. Pukul 19.00 WIB.
- <http://tubankab.go.id/berita/detilberita/1201> Diakses pada 15 September 2017. Pukul 19.11 WIB.
- <http://tubankab.go.id/berita/detilberita/1092> Diakses pada 15 September 2017. Pukul 19. 25 WIB.
- <http://tubankab.go.id/berita/detilberita/877> Diakses pada 16 September 2017. Pukul 06.10 WIB.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lee. Nag Yeon. 2009. *Modul 3* Hasibuan, Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Rianto, Budi. Ec. L. Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya. CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Rokhman, Ali. 2008. "Potret dan Hambatan Penerapan *E-Government* di Indonesia". *Inovasi Online*. Vol 11-xx-Juli 2008
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2015. *Metode Penelitian Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sari dan Winarno. 2012. "Implementasi *E-government* System Dalam Upaya Peningkatan *Clean and Good Governance* di Indonesia". *JEAM* Vol XI No. 1/2012 ISSN: 1412-5366.
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik