

## Evaluasi Layanan Aplikasi Taprose Temanku *Smart City* di Kabupaten Tuban

Annisa Rahmawati<sup>1</sup>, Esa Septian<sup>2\*</sup> Sugiyanto<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara AAN Yogyakarta

\*Coresponding author: [esaseptian28@gmail.com](mailto:esaseptian28@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [7 April 2024]

Revised [27 April 2024]

Accepted [6 September 2024]

### KATA KUNCI

Evaluasi; Aplikasi Taprose Temanku; *Smart City*

### KEYWORDS

Evaluation; Taprose Temanku App; *Smart City*

### ABSTRAK

Penelitian Ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan pemerintah kota tuban dalam penggunaan Aplikasi Taprose Temanku dalam pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat tuban, Aplikasi Taprose dibuat sebagai wadah layanan pengaduan yang sebelumnya melalui website Pemerintah Kabupaten (pemkab) Tuban. Aplikasi Taprose Temanku dinilai lebih efektif karena pengaduan masyarakat akan ditindak lanjuti oleh dinas/kantor/badan terkait sesuai dengan kategori aduan yang dipilih. Aplikasi Taprose Temanku adalah aplikasi layanan publik yang dibuat untuk membantu menampung laporan/aduan dari masyarakat seperti kerusakan jalan, kerusakan fasilitas umum yang dianggap perlu ditangani oleh pihak-pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dokumentasi, observasi, dan wawancara. Penelitian ini memfokuskan pada mengevaluasi kinerja pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tuban. Hasil penelitian dapat disimpulkan tentang bagaimana dinas komunikasi dan informasi kabupaten tuban melayani masyarakat tuban dalam hal pengaduan dan pengaksesan informasi penting terkait kota tuban, pemerataan pembangunan adalah salah satu kunci sebuah kota dapat dikatakan makmur, dengan adanya aplikasi Taprose Temanku pemerintah kota tuban berharap bisa melakukan pemerataan pembangunan bagi seluruh masyarakat tuban, pemerintah kota tuban berupaya agar masyarakat uban dapat menyampaikan segala keluhannya melalui aplikasi Taprose Temanku.

### ABSTRACT

This research was conducted to find out the services of the Tuban city government in the use of the Taprose Temanku Application in the service of complaints made by the Tuban community, the Taprose Application was made as a forum for complaints services previously through the Tuban Regency Government (pemkab) website. The Taprose Temanku application is considered more effective because public complaints will be followed up by the relevant office/office/body according to the selected complaint category. The Taprose Temanku application is a public service application created to help accommodate reports/complaints from the community such as road damage, and damage to public facilities that are deemed necessary to be handled by the relevant parties. This research uses qualitative research methods. Data collection techniques are documentation, observation, and interviews. This research focuses on evaluating the service performance of the Communication, Informatics, Statistics, and Standardization Office of Tuban Regency. The results of the study can be concluded about how the communication and information office of Tuban Regency serves the Tuban community in terms of integrating and accessing important information related to the city of Tuban, equitable development is one of the keys to a city that can be said to be prosperous, with the Taprose Temanku application, the Tuban city government hopes to make equitable development for all Tuban people, the Tuban city government strives so that the people of Tuban can convey all their complaints through the Taprose Temanku application.

## Pendahuluan

Dalam perkembangan teknologi yang semakin maju dan matang dimana segala hal yang dapat dilakukan dengan perangkat teknologi yang mempermudah akses informasi dari seluruh dunia di segala bidang, salah satunya tata kelola dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic Government* atau *E-Government* yang merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi. Sebagai media teknologi informasi dan komunikasi pemerintahan e-government harus menjadikan peluang dan tantangan dalam menyiapkan sistem jaringan teknologi informasi yang dapat diakses dengan mudah dan digunakan bagi masyarakat. Teknologi informasi sangat mendukung proses pelayanan publik dalam mengembangkan elektronik pemerintah atau e-Government. E-Government menerapkan model penyelenggaraan pemerintah Information Communcation and Technology (ICT) berbasis web (Septian, 2021). Sesuai dengan Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government sebagai bukti nyata pemerintahan Indonesia terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui e-government. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia 1945 pada pasal 34 ayat 3 yaitu "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang memadai".

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terdapat dalam konstitusi Negara Indonesia, yaitu Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan kepada setiap warga negara dan penduduk yang menghasilkan barang dan jasa, dan/atau pelayanan umum yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan merupakan proses pemenuhan fungsional orang lain (Moener, 2015). Proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain inilah yang disebut pelayanan.

Masuknya era digitalisasi memberi dampak pada penyelenggaraan dalam pemerintahan di Indonesia. Banyaknya pengguna teknologi dalam pemenuhan pelayanan pada masyarakat hal ini memberikan banyaknya inovasi pelayanan yang diciptakan. Adanya perkembangan yang luar biasa dalam bidang teknologi. Mendorong banyak daerah melakukan inovasi pelayanan masyarakat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi modern guna meningkatkan pelayanan untuk masyarakat (Saputri et al., 2024)

Kemunculan konsep e-government memiliki keterkaitan dengan lahirnya konsep Kota Cerdas atau dikenal dengan *Smart City*. Dengan adanya *Smart City* terkait dalam meningkatkan kualitas pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Smart City* dirancang untuk mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan informasi baru.

*Smart City* didefinisikan sebagai sebagai konsep pengembangan kota dengan menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi. Menurut *Menurut Pratama*

(2014), *Smart City* merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Pengembangan kota yang semakin pesat dimana pertumbuhan penduduk bisa menimbulkan dan memberi kemudahan akses masyarakat terhadap informasi baru.

Pemerintah berperan besar dalam pengembangan *Smart City* untuk meningkatkan dan memberi kemudahan dalam mengatasi masalah yang ada serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi diciptakan demi mendukung penerapan konsep *Smart City* dan juga Intruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional dalam pengembangan e-government dan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Laju pertumbuhan Kota Tuban yang tinggi, sehingga dibutuhkan sistem perkotaan yang memadai. Kota Tuban merupakan salah satu kota kecil yang memiliki progres untuk menjadi Kota Cerdas. Dalam pengembangan *Smart City* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban menjadi sorot utama sebagai pelayanan dan penyaluran berbagai informasi daerah. Untuk mencapai tujuan *Smart City* yang efektif maka pada tahun 2017 Dinas Komunikasi dan Informatika berkontribusi dengan meluncurkan Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Service*).

Taprose Temanku (*Tuban Public Report Service*) dan Temanku (Tempat Masyarakat Mengadu) merupakan salah satu platform aduan masyarakat Kabupaten Tuban yang meluncurkan pada tahun 2017 yang digunakan sebagai pendukung konsep *Smart City*. Aplikasi Taprose Temanku dibuat untuk masyarakat Kabupaten Tuban sebagai media yang untuk berkomunikasi langsung dengan Bupati Tuban.

Taprose Temanku merupakan aplikasi berbasis web dan Android yang digunakan untuk mengelola pengaduan masyarakat Kabupaten Tuban. Tujuan diciptakannya Aplikasi Taprose Temanku untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat berbasis teknologi informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban berkolaborasi dengan 53 OPD untuk mengembangkan aplikasi yang memfasilitasi warga untuk dapat berpartisipasi aktif dalam pembangunan.

Aplikasi Taprose dibuat sebagai wadah layanan pengaduan yang sebelumnya melalui *website* Pemerintah Kabupaten (pemkab) Tuban. Aplikasi Taprose Temanku dinilai lebih efektif karena pengaduan masyarakat akan ditindak lanjuti oleh dinas/kantor/badan terkait sesuai dengan kategori aduan yang dipilih. Aplikasi Taprose Temanku adalah aplikasi layanan publik yang dibuat untuk membantu menampung laporan/aduan dari masyarakat seperti kerusakan jalan, kerusakan fasilitas umum yang dianggap perlu ditangani oleh pihak-pihak terkait. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Handayani (2021), menunjukkan bahwa terdapat SDM yang tidak kompeten dan tidak adanya kontrol pihak ke tiga terhadap hasil penyelesaian pengaduan masyarakat. Pada dimensi efektivitas terdapat kendala pada penerapannya yaitu terkait penyelesaian pengaduan masyarakat yang lambat untuk diselesaikan, hal ini terjadi karena kurangnya penataan sumber daya manusia dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat, pada dimensi efisiensi aplikasi Citizen

Relation Management (CRM) telah memberikan fasilitas pengaduan masyarakat melalui kanal-kanal yang menggunakan teknologi informasi sebagai alat pengganti laporan fisik berupa surat menyurat, pada dimensi transparansi penerapan Citizen Relation Management (CRM) pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah sangat baik. Pada indikator akuntabilitas hasil review dari masyarakat yang tidak puas atas tindak lanjut pengaduan yang telah diselesaikan tidak menjadikan laporan tersebut menjadi perlu dikerjakan ulang

Aplikasi Taprose Temanku menyediakan fitur yang memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan Pemerintah Kabupaten Tuban seperti pelaporan masyarakat, publikasi kegiatan Pemerintah Kabupaten Tuban, peta sebaran lokasi laporan masyarakat, review jasa/pelayanan swasta, forum diskusi dengan pemerintah Kabupaten Tuban, integrasi dengan warga Tuban. Selain itu aplikasi Taprose Temanku juga dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi, sebagai sarana pelayanan, transparansi dan akuntabilitas publik. Aplikasi Taprose telah diinstal mencapai 5000 lebih, keterangan setiap laporan akan berwarna merah jika menunggu, kuning jika diproses, dan hijau jika terselesaikan. Namun masyarakat masih ada yang belum mengetahui manfaat dan fungsi aplikasi Taprose Temanku karena belum meratanya sosialisasi yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban sehingga masih ada keluhan masyarakat di sosial media khususnya *facebook*.

Aplikasi Taprose Temanku di atur UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Perda No.14 Tahun 2018 Kabupateen Tuban tentang pembentukan susunan perangkat daerah, dan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tuban Nomor 188.45/308/KPTS/414.113/2018 tentang SOP Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Taprose Temanku. Dengan adanya Aplikasi Taprose Temanku diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembangunan Kabupaten Tuban. Dalam mengukur tingkat keberhasilan suatu program. William N. Dunn, memberikan arti evaluasi bahwa: "Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*) (Dunn, 2000:30).

Banyak masyarakat yang melaporkan aduannya seperti kerusakan sedangkan dalam Aplikasi Taprose Temanku terdapat fitur yang memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan Pemerintah Kabupaten Tuban seperti pelaporan masyarakat, publikasi kegiatan pemerintah kabupaten tuban, peta sebaran lokasi laporan masyarakat, review jasa/pelayanan swasta (tempat makan, tempat wisata, café, hotel atau tempat kebugaran), forum diskusi dengan pemerintah Kabupaten Tuban, integrasi dengan sesama warga Tuban. Jika dilihat dari beberapa masalah diatas, masih ada beberapa permasalahan dalam penggunaan aplikasi Taprose Temanku yang belum sepenuhnya sesuai dengan indikator evaluasi menurut William Dunn terkait dengan efisiensi dan ketepatan yaitu adanya kendala dalam penanganan mengenai pengaduan masyarakat yang terbilang lamban karena diberikan waktu 3 sampai 7 hari namun melebihi waktu yang ditentukan. Selain itu masih kurangnya

sosialisasi yang dilakukan sehingga masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi Taprose Temanku.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus yang bersifat deskriptif. Bodgan dan Taylor (2002) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Subjek penelitian bisa saja individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Definisi tersebut pada jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian yakni data deskriptif kualitatif. Dengan kata lain, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif dan berupaya menggali makna dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif kualitatif menggali informasi yang menggambarkan kondisi, objek, atau fenomena sosial dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat yang terjadi di lapangan. Sebagaimana yang dijelaskan Maxiied dalam Nasir (2003:83) menjelaskan bahwa penelitian studi kasus adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Tujuan studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian, dari sifat-sifat khas di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Menurut Sugiyono (2015), teknik pengumpulan data merupakan langkah awal yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun sumber infoman antara lain Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tuban, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika di Diskominfo Kabupaten Tuban, dan staff admin taprose temanku, serta masyarakat pengguna aplikasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini Kegiatan analisi data interaktif menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2011), meliputi pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Efektivitas

Dalam hal ini sebagai ilustrasi penilaian efektivitas dalam mencapai tujuan yaitu dengan penggunaan Aplikasi Taprose Temanku sebagai wadah pengaduan Kabupaten Tuban. Aplikasi Taprose Temanku dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Tuban untuk meningkatkan kualitas pelayanan Poin ini menjelaskan bahwa setiap program pasti menginginkan ke arah yang lebih baik. Begitu pula dengan efektivitas pengaduan melalui Aplikasi Taprose Temanku, diharapkan mampu memberikan perubahan yang lebih baik dari implementasi yang dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Angel Pramitasari, S.I.Kom pegawai Pranata Bidang Ahli Muda Dinas Kominfo Kabupaten Tuban beliau mengatakan bahwa :

“Tujuan dibuatnya Aplikasi Taprose Temanku karena maraknya komentar negatif untuk Bapak Bupati di sosial media sehingga kita membuat wadah penanganan aduan masyarakat yang bisa langsung diterima oleh OPD terkait, untuk kategori aduan sudah keseluruhan mbak dan untuk kendala biasanya dari OPD yang berwenang”.

Perubahan yang hendak dicapai agar semua kegiatan berjalan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sejak awal, pembangunan tata kota melalui Aplikasi Taprose berjalan sesuai dengan tujuan. Sejauh ini pencapaian tujuan penggunaan Aplikasi Taprose Temanku dirasa sudah cukup efektif, sudah terlihat banyak masyarakat yang melaporkan aduannya ke Aplikasi Taprose Temanku meskipun masih ada masyarakat yang masih berkomentar negatif di sosial media dan belum mengetahui Aplikasi Taprose Temanku.

Menurut keterangan informasi yang di sampaikan Ibu Siska Iktama sebagai pengguna Aplikasi Taprose Temanku:

“Iya mbak saya mengetahui Aplikasi Taprose, menurut saya Aplikasi Taprose bagus mbak untuk pengaduan masyarakat secara umum juga sudah efektif karena mudah dijangkau, aduan yang saya sampaikan terkait infrastruktur jalan, selama menggunakan Aplikasi Taprose saya tidak ada kendala apapun mbak”.

Pernyataan Ibu Siska Iktama sejalan dengan pernyataan Bapak Agung Pratama selaku pengguna Aplikasi Taprose Temanku yang menyatakan :

“Ya saya mengetahui Aplikasi Taprose, Aplikasi Taprose untuk sekedar menerima dan menampung aduan sudah cukup efektif namun ya perlu kesabaran ekstra untuk mendapat tindak lanjut dari pihak yang berwenang, saya melaporkan tiga aduan yang berkaitan dengan pendidikan, untuk kendala teknis dari laporan belum ada dan aplikasi berjalan cukup bagus”.

Berdasarkan pernyataan Ibu Siska dengan Bapak Agung yang menyatakan bahwa Aplikasi Taprose Temanku sudah efektif dalam penggunaannya tidak memiliki kendala apapun. Hal ini dikatakan oleh Bapak Aminnudin selaku pengguna Aplikasi Taprose sebagai berikut :

“Tahu mbak, saya pernah melaporkan aduan tentang kabel yang kendur. Kendala dari aplikasinya itu kalau mau masuk ulang susah kalau dari pihak

internalnya kadang tidak ada feedback kadang di lempar ke pihak lain, kalau sebagai aplikasi aduan sudah efektif memberi manfaat juga”.

Berdasarkan pernyataan diatas Aplikasi Taprose sudah efektif, namun masih terdapat kendala yaitu masyarakat susah untuk masuk ulang ke Aplikasi Taprose Temanku. Selain itu, kendala dari pihak Dinas/OPD terkait tidak ada *feedback* dan di lempar ke pihak lain. Dari hasil wawancara dengan beberapa responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 1.** Jawaban Responden tentang efektivitas Aplikasi Taprose Temanku

No.	Uraian	Jumlah Informan	Jawaban Responden	
			Jumlah	Persentase
1.	Mengetahui Aplikasi Taprose Temanku	15	6	40%
	Tidak mengetahui Aplikasi Taprose Temanku	15	9	60%
2.	Efektif sebagai aplikasi aduan	15	5	33,3%
	Tidak efektif	15	10	66,7%
3.	Kendala penggunaan	15	11	73,3%
	Tidak ada kendala	15	4	26,7%

Sumber : Hasil penelitian, 2024

Dari data tabel diatas diketahui bahwa responden yang menjawab mengetahui Aplikasi Taprose Temanku 40% atau 6 orang dari 15 responden sedangkan masyarakat yang tidak mengetahui Aplikasi Taprose Temanku 60% atau 9 orang prang dari 15 responden. Responden yang menjawab efektif sebanyak 33,3% atau 5 orang dari 15 responden, 66,7% atau 10 orang dari 15 responden menjawab tidak efektif. 73,3% atau 11 orang dari 15 responden memiliki kendala dalam penggunaan Aplikasi Taprose Temanku sedangkan 26,7% atau 4 orang dari 15 responden tidak memiliki kendala.

Dari 73,3% yang menjawab memiliki kendala dalam penggunaan Aplikasi Taprose Temanku, sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu pengguna Aplikasi Taprose Temanku yang menyatakan bahwa “...saya dua kali melaporkan dengan aduan setrum ikan, yang pertama ditangani yang ke dua dilempar ke Dinas Perikanan Kabupaten Bojonegoro, kendala lain susah log-in diminta untuk verifikasi terus...” Dari pernyataan diatas diketahui bahwa sebagian masyarakat yang tidak

mengetahui, tidak merasakan efektivitas dari adanya Aplikasi Taprose Temanku dan juga masih banyak masyarakat yang memiliki kendala dalam penggunaan aplikasi.

## 2. Efisiensi

Dalam efisiensi terdapat dimensi yang digunakan untuk meningkatkan nilai kebijakan yang dikerjakan yaitu ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam menanggapi aduan masyarakat menjadi salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam pembangunan sarana dan prasarana OPD/Dinas terkait memiliki kewenangan dalam proses pelaksanaan sesuai dengan laporan yang masuk. Hal ini peneliti ketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Angel Pramitasari, S.I.Kom Pranata Humas Ahli Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, berikut kutipan wawancaranya:

“Estimasi pengerjaan perlu waktu kurang lebih 3 sampai 7 hari mbak tergantung dari aduan bisa jadi lebih, kalau untuk pengerjaan jalan pasti lebih lama karena prosesnya panjang. Keterangan laporan jika belum ditanggapi berwarna merah, proses berwarna kuning, dan jika selesai akan berwarna hijau. Respon dari OPD/Dinas terkait kurang responsive biasanya di aplikasi keterangannya sudah selesai tetapi belum ditangani”.

Berdasarkan wawancara di atas, disimpulkan bahwa respon dari OPD/Dinas terkait dalam melaksanakan tugasnya belum sesuai dengan perkiraan waktu yang ditentukan, sehingga kegiatan pembangunan sarana dan prasarana melalui Aplikasi Taprose Temanku tidak diselesaikan secara tepat waktu. Ketepatan waktu dan respon dari pelaksana kegiatan merupakan hal penting atas kegiatan pembangunan sarana prasarana bagi masyarakat. Respon OPD dalam memberi tindakan belum bisa dipertanggungjawabkan karena status laporan telah “selesai” namun aduan belum ditangani. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Siska Iktama sebagai pengguna Aplikasi Taprose bahwa :

“Untuk proses tindak lanjut tidak mesti tepat waktu karena harus menunggu respon dari OPD yang bersangkutan, misalnya terkait lampu penerangan jalan harus menunggu pihak PLN dulu, ya pokoknya lama tidaknya pengerjaan tergantung dari OPD nya mbak.”

Hal lain wawancara yang dikatakan oleh Bapak Agung Pratama masyarakat pengguna Aplikasi Taprose Temanku, “Waktu saya melaporkan belum 7 hari sudah ditangani namun ketika saya melaporkan aduan lagi tidak ditangani”. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ali Imron masyarakat pengguna Aplikasi Taprose mengatakan “Laporan pertama saya itu dalam waktu 3 hari ada pihak dari Dinas Perikanan terjun ke desa langsung ditindak, sedangkan untuk laporan ke 2

diserahkan ke Dinas yang di Bojonegoro karena yang nyetrum itu kebanyakan masyarakat Bojonegoro". Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 2.** Jawaban responden tentang efisiensi Aplikasi Taprose Temanku

No.	Uraian	Jumlah responden	Jumlah Persentase	
			Jumlah	Persentase
1.	Ketepatan waktu	15	5	33,3%
	Tidak tepat waktu	15	2	13,3%
2.	Kecepatan pelaksanaan (3 sampai 7 hari)	15	4	26,6%
	Lebih dari 7 hari	15	3	20%

Sumber : Hasil penelitian, 2024

Hasi dari tabel diatas diketahui bahwa responden yang menjawab tepat waktu mencapai 33,3% atau 5 orang dari 15 responden, sedangkan 13,3% atau 2 orang dari 15 responden menjawab tidak tepat waktu. Kecepatan pelaksanaan 26,6% (4 orang) dari 15orang, sedangkan 20% (3 orang) dari 15 responden menjawab lebih dari 7 hari waktu pelaksanaan. Hal ini senada dengan hasil wawanca dengan Bapak Agung Pratama sebagai pengguna Aplikasi Taprose Temanku yang menyatakan bahwa; "...tindak lanjut juga sesuai yang ditentukan 3 sampai 7 harian, menurut saya cukup responsive, bahkan awal aduan langsung ada pihak kecamatan yang mendatangi rumah saya..."

Dari pernyataan diatas pada indikator efisiensi kecepatan waktu dalam penanganan aduan masyarakat sudah efisien sesuai waktu yang ditentukan. Para pihak penanggung jawab sudah merespon aduan dengan baik namun masih ada beberapa dari aduan masyarakat yang belum ditangani sesuai dengan waku yang ditentukan.

### 3. Responsivitas

Respon dari pelaksana kegiatan diharapkan mampu memberikan hasil yang baik serta memberi kemudahan bagi masyarakat terhadap keluhan masyarakat. Pelaksanaan kebijakan yang dibuat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui Aplikasi Taprose Temanku agar memberi manfaat yang memberikan hasil yang sesuai seperti yang ditentukan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Angel yang menyatakan bahwa :

"Masih belum sepenuhnya baik sih mbak responnya ketika memberi solusi, saran maupun kritikan dari masyarakat melalui Aplikasi Taprose Temanku ini. Respon masyarakat akan puas jika aduannya terselesaikan ya mbak jadi puas tidaknya masyarakat tergantung pihak terkait, tetapi masyarakat banyak yang

merasa puas karena melaporkannya aduannya terselesaikan secara tepat waktu”.

Diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Agung Pratama yang menyatakan bahwa :

“Dinas yang berkaitan dengan aduan saya hanya bersifat menjalankan program tanpa inovasi dan berakibat semua aduan saya tidak mendapatkan hasil dan saya menggunakan kolaborasi dengan perusahaan swasta menurut saya membuang waktu dan tenaga saja. Aplikasi Taprose cukup bermanfaat untuk sekedar pengaduan, tapi untuk tindak lanjut konservatisme dan feodalisme para pejabat Tuban masih sulit diruntuhkan, jadi hanya diterima dan ya sudah”.

Hasil dari wawancara di atas, bahwa tindak lanjut yang diberikan dari masing-masing pihak yang menangani masih belum terlaksana dengan baik karena belum teratasinya aduan yang dilaporkan. Masyarakat merasa kurang puas dengan respon yang diberikan karena tidak mendapatkan penanganan dan dilempar ke pihak lain. Berikut merupakan yang disampaikan oleh Ibu Siska yang menyatakan :

“Respon yang diberikan ya lumayan lah daripada tidak sama sekali, untuk respon sudah cukup puas. kalau untuk manfaat sudah memberikan manfaat untuk mendukung aspirasi dan keluhan masyarakat Tuban dan sebagian besar aduan juga sudah direspon dan terselesaikan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Imron beliau menyatakan “Respon dari Dinas yang berkaitan dengan yang saya laporkan puas saya mbak karena tindakannya cepat. Manfaatnya mempermudah masyarakat membuat laporan, sudah bagus lah mbak di era digitalisasi ini sudah sangat membantu”. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.** Jawaban Responden tentang Responsivitas Aplikasi Taprose Temanku

No.	Uraian	Jumlah Responden	Jumlah persentase	
			Jumlah	Persentase
1.	Respon OPD Baik	15	6	40%
	Respon OPD kurang	15	9	60%
2.	Puas dengan respon	15	5	33,3%
	Tidak puas dengan respon	15	10	66,7%
3.	Memberi manfaat sesuai tujuan	15	15	100%

Sumber: Hasil penelitian, 2024

Dari data diatas diketahui bahwa responden yang menjawab respon OPD baik 40% atau 6 orang dari 15 responden, sedangkan responden yang menjawab respon OPD kurang sebanyak 60% atau 9 orang dari 15 responden. 33,3% (5 orang) menjawab puas dengan respon OPD, sedangkan 66,7% (10 orang) tidak puas dengan responden dan 100% (15 orang) menjawab memberi manfaat sesuai tujuan. Dari mereka 66,7% yang menjawab tidak puas dengan respon yang diberikan menyatakan masih ada beberapa aduan yang tidak diatasi, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Agung Pratama yang menyatakan bahwa "...dinas yang berkaitan dengan aduan saya hanya bersifat menjalankan program tanpa inovasi dan berakibat semua aduan saya tidak mendapatkan hasil...". Berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan indikator responsivitas beberapa masyarakat masih kurang merasa puas dengan respon dan tindakan yang diberikan.

#### 4. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada standar operasionalnya pelaksanaan tanggung jawab yang telah dilakukan dengan sosialisasi, sasaran pengguna, dan perubahan yang dirasakan setelah adanya Aplikasi Taprose Temanku yang membawa dampak positif bagi masyarakat di Kabupaten Tuban. Seperti yang dikatakn oleh Ibu Angel, seperti kutipan wawancara berikut ini :

"Sasaran pengguna khusus tidak ada mbak, Aplikasi Taprose Temanku dibuat khusus untuk masyarkat Kabupaten Tuban tapi yang menggunakan Taprose hanya orang melek akan teknologi ya memang karena kita kurang di sosialisai. Untuk sosialisasi kita gencar pada tahun 2017-2018 saja. Sudah cukup bermanfaat karena masyarakat sudah menggunakan Taprose sebagai wadah aduan dan tidak ada lagi komentar negatif untuk Bapak Bupati karena di

Aplikasi Taprose bisa memfilter kata-kata yang tidak pantas, dan laporan yang berisi kata-kata kurang pantas tidak muncul di beranda Taprose”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Angel kurangnya sosialisasi yang dilakukan membuat masyarakat banyak yang belum mengetahui Aplikasi Taprose Temanku. Adapun data sosialisasi yang sudah dilakukan di beberapa tempat, sebagai berikut :

**Gambar 1.** Kegiatan Sosialisasi Tatap Muka



Berikut rangkaian acara sosialisasi Aplikasi Taprose yang dilakukan secara tatap muka. Sosialisasi Aplikasi Taprose Temanku dilakukan di beberapa tempat pada tahun 2017 sampai tahun 2018. Berikut merupakan data kegiatan sosialisasi secara tatap muka :

**Tabel 4.** Data Kegiatan Sosialisasi Tatap Muka

No.	Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
1.	19 Juni 2017	Sosialisasi di Kecamatan Semanding
2.	9 Agustus 2017	Sosialisasi di Ds. Ngino, Semanding
3.	8 Agustus 2017	Sosialisasi di Kecamatan Singgahan
4.	14 Agustus 2017	Sosialisasi di Balaidesa banjaragung, Rengel
5.	22 Agustus 2017	Sosialisasi di Ds. Dawung Kec. Palang
6.	9 September 2017	Sosialisasi di SMA Manbail Huda
7.	20 September 2017	Sosialisasi di Univ. PGRI Ronggolawe
8.	3 Oktober 2017	Sosialisasi di Kec. Widang
9.	3 Oktober 2017	Sosialisasi kepada Gab. Olahraga Wanita
10.	4 Oktober 2017	Sosialisasi di Kec. Tuban
11.	17 Oktober 2017	Sosialisasi di Kecamatan Senori
12.	14 November 2017	Sosialisasi di desa Wotsogo Kec. Jatirogo
13.	15-16 Nov 2017	Sosialisasi di Aula Dinas Pendidikan

14.	22 November 2017	Sosialisasi di SMA Jatirogo
15.	23 November 2017	Sosialisasi di SMA 5 Tuban
16.	25 November 2017	Sosialisasi di SMA 4 Tuban
17.	11 April 2018	Sosialisasi di Balaidesa Kec. Tambakboyo
18.	3 September 2019	Sosialisasi bersama KKN Unirow untuk warga Ds. Tenggerwetan Kec. Kerek

Sumber : Profil Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kabupaten Tuban, 2024

Kegiatan sosialisasi pengelanaan Aplikasi Taprose Temanku tidak hanya dilakukan secara tatap muka. Aplikasi Taprose Temanku juga disosialisasikan dengan menggunakan beberapa sosial media seperti *Instagram*, *YouTube*, *Facebook*.

**Gambar 2.** Laporan Aduan Melalui Sosial Media



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Gambar di atas merupakan sosialisasi yang dilakukan di media sosial yang setiap bulannya memposting jumlah aduan. Sosialisasi atau postingan di Facebook pertama kali dilakukan pada 28 Agustus 2017 sampai 8 Februari 2023. Kemudian untuk postingan di Instagram dimulai pada 29 Agustus sampai 8 Februari 2023. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siska selaku pengguna Aplikasi Taprose mengenai ketepatan sebagai berikut :

“Aplikasi pengaduan semacam Taprose ini sangat bermanfaat dan sangat diperlukan oleh masyarakat di era digitalisasi, masyarakat tidak repot mendatangi dinas terkait apabila ada masalah di lingkungan Kabupaten Tuban. Untuk sosialisasi saya tidak mengikuti. Bagi saya Aplikasi Taprsore sudah tepat sasaran, Cuma mungkin responnya perlu ditingkatkan, tapi kami selaku masyarakat menyadari keluhan/masalah tidak hanya satu jadi harus menunggu giliran responnya”.

Adapun kutipan wawancara dengan Bapak Agung Pratama, “Secara umum iya sudah sangat bermanfaat sebagai pusat aduan yang efektif dan efisien namun ya perlu dibenahi lagi responnya, tidak saya tidak pernah mengikuti sosialisasi. Ketepatan sasaran untuk masyarakat perlu sosialisasi memasifkan efektivasi dari pengguna aplikasi ini, kalau untuk dinas terkait juga sudah tepat aduan saya juga dialihkan ke dinas yang emiliki tupoksi terkait”. Adapula pernyataan dari Bapak Agung Pratama senada dengan Bapak Ali Imron yang menyatakan jika Aplikasi Taprose sangat bermanfaat bagi masyarakat. Berikut pernyataan Bapak Ali Imron selaku pengguna Aplikasi Taprose Temanku yang menyatakan :

“Sudah sangat bermanfaat mbak, ya mempermudah masyarakat melaporkan aduannya. Tidak ada sosialisasi mbak dari pihak Taprose cuma Dinas perikanan yang melakukan sosialisasi. Sudah tepat sasaran juga mbak penggunaanya karena bukan cuma masyarakat kota saja yang menggunakan masyarakat desa juga sudah banyak yang menggunakan”.

Pengguna Aplikasi Taprose Temanku pada tahun 2019 dengan jumlah 267 pengunduh, pada tahun 2020 pengunduh Aplikasi Taprose Temanku mengalami kenaikan dengan jumlah 759, sedangkan pada tahun 2021 dan 2022 mengalami penurunan yaitu 492 dan 487 pengunduh. Berikut merupakan jawaban hasil wawancara dengan beberapa responden sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 5.** Jawaban responden tentang ketepatan Aplikasi Taprose Temanku

No.	Uraian	Jumlah Responden	Jawaban Responden	
			Jumlah	Persentase
1.	Pernah mengikuti sosialisasi	15	3	20%
	Tidak pernah mengikuti sosialisasi	15	12	80%
2.	Tepat sasaran	15	4	26,6%
	Kurang tepat sasaran	15	11	73,4%
3.	Memberi manfaat positif	15	15	100%
	Kurang memberi manfaat positif	15	-	-

Sumber : Data Sekunder diolah tahun 2024

Dari tabel diatas jumlah responden yang pernah mengikuti sosialisasi sebanyak 20% atau 3 orang dari 15 responden sedangkan 80% atau 12 orang dari 15 responden tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi. Ketepatan sasaran hasil jawaban dari responden 26,6% atau 4 orang dari 15 responden, sedangkan 73,4% atau 11 orang dari 15 responden menjawab kurang tepat sasaran dan 100% dari 15 responden menjawab memberi manfaat yang positif.

Dari hasil data diatas sebagian masyarakat pengguna Aplikasi Taprose Temanku tidak mengikuti kegiatan sosialisasi. Hal ini disampaikan oleh Bapak Aminudin beliau mengatakan "...setau saya pengguna Aplikasi Taprose Temanku kebanyakan seperti mahasiswa, aktifis, orang aktif bersosmed, kalau masyarakat umum kemungkinan hanya 10% dari jumlah masyarakat yang mengetahui...". Dari hasil wawancara berdasarkan indikator ketepatan kurangnya sosialisasi membuat masyarakat tidak mengetahui Aplikasi Taprose Temanku sehingga sasaran pengguna Aplikasi Taprose Temanku tidak merata.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Pelayanan Penggunaan Aplikasi Taprose Temanku Smart City di Kabupaten Tuban belum berjalan secara optimal, hal ini dapat dipahami teori Evaluasi menurut William Dunn, yaitu Evaluasi pelayanan melalui Aplikasi Taprose Temanku belum berjalan optimal sesuai dengan tujuan. Dibuatnya Aplikasi Taprose Temanku sebagai wadah partisipasi masyarakat berberan aktif dalam pembangunan kata kota khususnya melalui Aplikasi Taprose Temnaku. Berdasarkan indikator evaluasi dapat diambil kesimpulan bahwa (1) Efektivitas, pelayanan aduan melalui Aplikasi Taprose Temanku di Kabupaten Tuban kepada masyarakat belum sepenuhnya efektif dikarenakan responden mengatakan jika masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan Aplikasi Taprose Temanku dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui Aplikasi Taprose Temanku sehingga dapat dikatakan belum efektif. (2) Efisiensi, ketepatan waktu dalam pelayanan aduan melalui Aplikasi Taprose Temanku sudah efisien sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Para Dinas/OPD terkait sudah merespon aduan dengan baik dan tepat waktu. (3) Responsivitas, yang diberikan oleh pihak terkait membuat masyarakat tidak merasa puas dengan respon yang diberikan, karena aduan yang dilaporkan tidak mendapatkan hasil dan aduan dilempar ke pihak lain. (4) Ketepatan, kurangnya sosialisasi yang dilakukan membuat masyarakat tidak mengetahui adanya Aplikasi Taprose Temanku hal ini membuat tidak berjalan sesuai dengan tujuan diciptakannya Aplikasi Taprose Temanku karena masyarakat Kabupaten Tuban banyak yang tidak mengetahui Aplikasi Taprose Temanku.

Berdasarkan kesimpulan di atas, Perlunya upaya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh dari kelompok kecil seperti RT/RW dalam upaya mensosialisasikan kanal pengaduan resmi milik Kabupaten Tuban. Pengembangan sistem atau fitur dalam Aplikasi Taprose Temanku perlu dilakukan sehingga dapat memberi kemudahan untuk masyarakat.

### **Referensi**

A.S. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2002

- Agung, Kurniawan. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan. 2005
- Arikunto, S. & Jabar Abdul S.C. Evaluasi Program Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara. 2010
- blokTuban.com. (2022). Keluhan di Medsos Liar, Bupati Minta ASN Aktifkan Smartphone 24 Jam. Retrieved December 17, 2022, from Bloktuban.com website: <https://bloktuban.com/2020/01/02/keluhan-di-medsos-liar-bupati-minta-asn-aktifkan-smartphone-24-jam/?m=0>
- Bodgan, R.C & Taylor. 2002 Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Suatu Pendekatan Fenomenologis terhadap Ilmu-Ilmu Sosial. Surabaya: Usaha Nasional.
- Darto., Mas'ud Zein. Evaluasi Pembelajaran Matematika , Pekanbaru: Daulat Riau. 2012
- Dunn, William N. Pengantar Analisa Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Press. 2000
- Hand Excel. (2022). DISKOMINFOSP | Laporan Taprose. Retrieved February 13, 2023, from [Tubankab.go.id](https://diskominfo.tubankab.go.id) website: <https://diskominfo.tubankab.go.id/page/laporan-taprose>
- Handayani, R. Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Relation Management (Crm) Dalam Menyukseskan Jakarta Smart City. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 8-16. 2021
- Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparat Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum pemberdayaan pelayanan publik.
- M. Chabib, Thoha. Teknik Evaluasi Pendidikan. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2003
- Muchlisin Riadi. (2020, January 17). Smart City (Pengertian, Karakteristik, Indikator dan Penerapan). Retrieved February 12, 2023, from [Kajianpustaka.com](https://www.kajianpustaka.com) website: <https://www.kajianpustaka.com/2020/01/smart-city-pengertian-karakteristik-indikator-dan-penerapan.html>
- Nazir. Moh. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia. 1983
- Pratama, I Putu Agus Eka. Smart City berserta Cloud Computing dan Teknologi-Teknologi pendukung lainnya. Bandung : Informatika. 2014
- Putra Amin Amatulloh, & Retnowati WD Tuti. Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management Di Dki Jakarta. *SWATANTRA*, 21(1), 83–89. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/15617/8235>. 2023.
- Saputri, A.N., Huda, M.M & Wulandari, S. (2024). DIFUSI INOVASI PROGRAM “SIAP-RS” DI RSUD Dr. R. SOSODORO DJATI KOESOEMO KABUPATEN BOJONEGORO. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(1), 1-15. <https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JIAN/article/view/828>



- Septian, E. (2021). Application of the Online Registration Application Service System at the General Hospital Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA. 2015
- Sukardi. *Evaluasi Program Pendidikan Dan Pelatihan*. Jakarta: PT Bumi Aksara 2015)
- Suriansha, R. *Penanganan Aduan Pada Jakarta Smart City Ditinjau Dari Kualitas Informasi Dan Sistem Informasi Manajemen*. 2020
- TapRose - Tuban Public Report Services. (2017). Retrieved February 12, 2023, from Tubankab.go.id website: <https://taprose.tubankab.go.id/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
- Wirawan. *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2011
- Wrightstone, J. W. *Evaluation in Modern Education*. New York: Pp. xi. 481. American Book Co. 1956
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-22. 2022.