

## **IMPLEMENTASI APLIKASI TAPROSE TEMANKU HUMAS KOMINFO KABUPATEN TIBAN**

### ***IMPLEMENTATION OF THE "TAPROSE TEMANKU" APPLICATION IN PUBLIC RELATION DIVISION AT COMMUNICATION AND INFORMATICS OFFICE OF TUBAN REGENCY***

Oleh : Early Azza Bening Brillianti, 15419144016, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta  
[earlybening@gmail.com](mailto:earlybening@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi *TapRose* Temanku Humas Kominfo Kabupaten Tuban dan mengetahui hambatan yang dihadapi Dinas Kominfo Kabupaten Tuban dalam merealisasikan kebijakan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Daerah Kabupaten Tuban, Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Tuban, KA. Seksi Layanan Informasi Publik, KA. Seksi Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan TIK. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Analisis data menggunakan Model Miles & Huberman yang meliputi, pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan 1) Implementasi aplikasi *TapRose* Temanku meliputi, a) komunikasi, proses komunikasi mulai dari proses transmisi pesan, hingga bagaimana tahap koordinasi di setiap tingkatan birokrasi dapat dikatakan berjalan lancar, namun proses komunikasi kepada masyarakat belum berjalan optimal, sehingga pesan komunikasi belum sepenuhnya tersampaikan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, b) sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kominfo sudah memadai baik secara kuantitas dan kualitas, sedangkan sumber daya finansial masih kurang memadai dikarenakan belum adanya anggaran khusus terkait aplikasi *TapRose*, c) disposisi atau komitmen pelaksana perlu ditingkatkan lagi karena masih banyaknya OPD yang lamban dalam menanggapi aduan yang masuk, d) struktur birokrasi dalam melaksanakan dan pembagian tugas antar bagian sudah jelas dan sesuai dengan SOP yang ada. 2) Hambatan dalam implementasi aplikasi *TapRose* Temanku, yaitu kurang tanggapnya admin dalam merespon aduan yang masuk dikarenakan adanya admin OPD yang resign dan tidak ada yang menggantikan tugas admin yang kosong. Serta tantangan dalam implementasi aplikasi *TapRose*, masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi sebagai media aduan resmi dari pemerintah.

**Kata kunci:** Implementasi, Kebijakan, Aplikasi *TapRose* Temanku, Dinas Kominfo Kabupaten Tuban.

#### **ABSTRACT**

*This study aims: 1) to find out the implementation of the "TapRose Temanku" application in the Public Relations division, Communication and Informatics Office of Tuban Regency, and 2) to find out the obstacles faced by Communication and Informatics Office of Tuban Regency in realizing public policies. This study used descriptive method with a qualitative approach. In determining the informants, researcher uses purposive sampling techniques. Informants of this research were the Regional Secretary of Tuban Regency, Head of the Communication and Information Office of Tuban Regency, KA. Public Information Services Section, KA. ICT Sector Empowerment and Development Section. Data collection techniques using interviews. Then checking the validity of the data is done by triangulating the source. In addition, the analysis data used in this study is Miles & Huberman Model which includes data collection, data reduction, data display, and drawing conclusions. The results showed: 1) a communication, communication process starts from the message transmission process, to how the coordination stage at each level of the bureaucracy can be said to run smoothly, but the process of communication to the community has not been running optimally so the communication message has not been fully conveyed due to lack of socialization to the community, b) the Human Resources owned by the Communication and Informatics Office of Tuban Regency in quantity and quality is adequate, meanwhile the Financial Resources still inadequate due to the lack of a specific budget related to the application, c) disposition or commitment of*

*implementers need to be increased because there are still many OPDs who are slow in responding to complaints, d) The bureaucratic structure in the implementation and division of task is clear and accordance with the SOP. 2) The obstacle in the implementation of the “TapRose Temanku” application is the lack of responsiveness of the admin in responding the complaints which is due to the OPD admin resigning and no temporary admin replacement. As well as challenges in implementation of the “TapRose” application, people who are not accustomed to using the application as an official complaint media from the government.*

**Keywords:** *Implementation, Policy, “TapRose Temanku” Application, Communication and Informatics Office of Tuban Regenc*

## PENDAHULUAN

Tuban merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Provinsi Jawa Timur, dengan lokasi strategis yang berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Timur. Kabupaten Tuban juga berbatasan langsung dengan Rembang, Bojonegoro, Lamongan dan hanya berjarak ± 100 km dari Kota Surabaya, Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. Berkat lokasi yang strategis, tak heran dahulu kala, Tuban menjadi pusat kerajaan dan salah satu pusat untuk menyebarkan agama Islam, sehingga terdapat ratusan makam wali seperti makam Sunan Bonang dan Syeh Ibrahim Asmoroqondi, yang sampai saat ini menjadi objek wisata religi. Maka dari itu, Tuban dijuluki "Tuban Bumi Wali", dan dijadikan motto dari Kabupaten Tuban. Bahkan terdapat pula Klenteng Kwan Sing Bio, yang digadang-gadang menjadi klenteng terbesar di Asia Tenggara. Tidak hanya unggul dalam objek wisata religi saja, Tuban juga banyak dikagumi oleh para wisatawan karena keindahan alamnya, seperti panorama pantai dan deretan goa. Wilayah dengan luas 1.904,70 km<sup>2</sup> ini menyimpan banyak potensi bisnis seperti pertanian, perkebunan, perikanan, bahkan kerajinan. (tubankab.go.id. Diakses 18 Maret 2019, pukul 16.45).

Selain unggul dalam objek pariwisata, baik wisata alam maupun religi, Tuban juga merupakan kota kecil yang berproses untuk menjadi kota unggul dalam mengelola SDM. Tercatat dalam beberapa tahun terakhir Kabupaten Tuban telah banyak menerima penghargaan. Berbagai penghargaan yang telah diberikan kepada Kabupaten Tuban, menjadi sebuah tolak ukur untuk terus meningkatkan dan membangun bersama Tuban Bumi Wali menjadi Kabupaten yang unggul dalam segala aspek. Untuk itu, dibutuhkan kerjasama dan hubungan baik antara masyarakat dan pemerintah setempat. Masyarakat dituntut dapat mengikuti arus perkembangan demi membangun Tuban menjadi lebih baik. Seperti yang terlihat pada tabel di atas, Kabupaten Tuban menerima penghargaan PerpuSeru dari pemerintah pusat terkait kebijakan yang telah ditetapkan dalam melaksanakan perubahan inovasi layanan perpustakaan daerah. Menurut Bupati Tuban, penghargaan ini dicapai karena perhatian yang signifikan Pemkab Tuban dalam meningkatkan pelayanan berbasis informasi teknologi serta usaha meningkatkan sarana dan prasarana guna memberikan kontribusi pada

pengembangan sumber daya manusia. Melalui penghargaan yang telah dicapai ini, Pemerintah Kabupaten Tuban berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur untuk mendukung terwujudnya sebuah kota sejahtera (tubankab.go.id, 2016).

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan dan membangun kota yaitu dikeluarkannya kebijakan terkait dengan *e-government* yang tertulis dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Dasar dari tuntutan perubahan karena pada saat ini Indonesia tengah mengalami perubahan dalam aspek kehidupan bernegara dan berbangsa. Dalam perkembangan *e-government* ini, salah satunya adalah mulai menerapkan konsep smart city. Smart city merupakan sebuah konsep kota dengan menerapkan teknologi internet untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan dari pemerintah agar lebih efektif dan efisien. Smart city merupakan sebuah konsep kota cerdas yang membantu masyarakat dalam memberikan informasi, maupun layanan secara efektif dan efisien. Secara umum, belum ada landasan hukum tertulis terkait smart city, Namun, yang ditekankan adalah inovasi. Dalam melakukan dan menerapkan inovasi berbasis teknologi pada sistem pemerintahan, terdapat undang-undang yang relevan, seperti UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Bab XXI bertajuk Inovasi daerah dapat digunakan sebagai landasan hukum. Dari pasal 386-390 UU23/2014.

Adapun inovasi yang dijelaskan dalam pasal 386, dalam merumuskan sebuah kebijakan inovasi berbasis teknologi dan ilmu pengetahuan berdasarkan temuan baru dalam kaitannya dengan pemerintahan mengacu pada prinsip: (1) peningkatan efisiensi; (2) perbaikan efektivitas; (3) perbaikan kualitas pelayanan; (4) tidak ada konflik kepentingan; (5) berorientasi kepada kepentingan umum; (6) dilakukan secara terbuka; (7) memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan (8) dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Salah satu inovasi yang tengah digalakkan oleh pemerintah adalah smart city. Konsep smart city sendiri baru diperkenalkan oleh pemerintah Kabupaten Tuban pada awal tahun 2017 silam, dan salah satu perwujudan dari konsep smart city adalah terciptanya sebuah Aplikasi Tuban Public Report Service atau disebut *TapRose*.

Terciptanya Aplikasi *TapRose* ini, dilatarbelakangi oleh banyaknya aduan yang masuk langsung kepada Bupati Kabupaten Tuban dan terfikirkan bagaimana cara agar laporan kabupaten ke pusat dapat tersampaikan dengan baik dan efisien, maka terciptalah aplikasi *TapRose*. Aplikasi *TapRose* ini merupakan media untuk menyalurkan pengaduan terkait suatu kondisi nyata yang mereka jumpai, seperti pengaduan adanya jalanan yang berlubang atau rusak parah, atau laporan yang dirasa perlu mendapat perhatian dari pemerintah setempat.

Aplikasi *TapRose* dibuat dan dikembangkan oleh bidang pemberdayaan dan pengembangan TIK, dan untuk pengelolaannya dibantu oleh bidang komunikasi dan informasi publik. Dengan memanfaatkan teknologi saat ini, diharapkan aplikasi *TapRose* tak hanya mampu menjangkau masyarakat menengah ke atas tetapi juga masyarakat menengah kebawah. Walaupun aplikasi *TapRose* ini dapat didownload secara gratis di playstore, namun masih banyak masyarakat Tuban yang belum menggunakannya. Terbukti dapat dilihat dari jumlah pengguna yang saat ini hanya  $\pm 1000$  pengguna. Jumlah pengguna Aplikasi *TapRose* saat ini masih kurang disebabkan karena masyarakat masih awam akan adanya aplikasi *TapRose*. Padahal untuk kegiatan publikasi yang dilakukan oleh bidang komunikasi dan Informasi Publik sendiri telah meliputi, (1) sosialisasi ke desa-desa dan sejumlah kampus yang ada di Kabupaten Tuban, (2) menyebarkan buku panduan penggunaan aplikasi, (3) melakukan promosi melalui sosial media seperti instagram, youtube, twitter. Dengan sasaran pengguna semua kalangan masyarakat pengguna ponsel pintar, jumlah 1000 pengguna masih sangatlah sedikit. Dengan adanya aplikasi *TapRose*, diharapkan dapat membantu mensejahterakan masyarakat, dan meningkatkan efektivitas dalam membangun Kota Tuban sebagai smart city Implementasi aplikasi *TapRose* di Dinas Kominfo Kabupaten Tuban menarik perhatian peneliti untuk mandalami bagaimana aplikasi *TapRose*, hambatan, dan tantangan dalam mengimplementasikan kebijakan .

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar

dan bukan angka. Dengan demikian laporan penelitian akan mengungkap data untuk memberikan gambaran penyajian laporan dan fenomena yang terjadi. Dalam penelitian deskriptif ini, data dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, *videotape*, dan memo. Pada penulisan laporan, peneliti menganalisis data-data tersebut sejauh dan sekaya mungkin (Moleong, 2017: 11).

Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami sebuah fenomena terhadap apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tentang perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan menggunakan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata yang alamiah dengan memanfaatkan beberapa metode alamiah (Moleong, 2017: 6).

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti berhadapan dengan fakta yang berhubungan dengan Humas Kominfo dan aplikasi *TapRose*, maka metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menjadi acuan peneliti.

### Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tuban Jawa Timur di Jl. Mastrip No. 5A, Sidorejo, Kec. Tuban, Kabupaten Tuban, Jawa Timur. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus hingga September 2019.

### Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terbagi kedalam dua jenis sumber data, sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan penelitian yaitu Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Tuban, Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Tuban, KA. Seksi Layanan Informasi Publik, dan KA. Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Teknologi Informasi. Sedangkan sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tuban berupa gambaran umum tempat penelitian dan dokumentasi, kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tuban berupa dokumentasi kegiatan, dan sebagainya.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode yaitu, wawancara dan dokumentasi.

### Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, instrumen utama dalam pengumpulan data adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen berfungsi sebagai pencari dan mengumpulkan data dengan berinteraksi secara simbolik dengan informan/subjek yang diteliti. Selain itu peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen pendukung.

### Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Melalui teknik triangulasi sumber peneliti menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik pengabsahan data. Dengan menggunakan teknik triangulasi ini, peneliti membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber terkait implementasi aplikasi *TapRose* humas Kominfo Kabupaten Tuban. Data dapat dikatakan absah apabila terjadi konsistensi antara sumber. Data yang diperoleh absah/valid apabila terdapat konsistensi antara satu sumber dengan sumber lain.

### Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengikuti tiga langkah analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013: 334) yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Implementasi Aplikasi *TapRose* Humas Kominfo Kabupaten Tuban

Berdasarkan hasil peneliti dilapangan mengenai implementasi aplikasi *TapRose*, jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Edward III terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi yaitu komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Organisasi, berikut implementasi kebijakan dari aspek-aspek tersebut :

#### 1. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi mulai dari proses transmisi pesan, hingga bagaimana tahap koordinasi di setiap tingkatan birokrasi dapat dikatakan berjalan lancar. Walaupun dalam implementasi ini melibatkan banyak tatanan birokrasi namun pesan yang disampaikan

baik kepada OPD sebagai salah satu pelaksana kebijakan. Namun proses komunikasi kepada masyarakat belum berjalan optimal, sehingga pesan komunikasi belum sepenuhnya tersampaikan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

#### 2. Sumber Daya

Keberhasilan kebijakan juga diukur melalui sumber daya. Menurut George C. Edward III (dalam Agustino, 2014: 151), sumber daya dalam hal ini menjadi faktor penting dalam sebuah implementasi kebijakan. Sumber daya meliputi sumber daya manusia dan sumber daya finansial, baik menganalisis secara kualitas dan kemampuan yang dimiliki oleh Dinas Kominfo Kabupaten Tuban sebagai pengelola dan menjalankan kebijakan aplikasi *TapRose* sudah memadai. SDM yang dimiliki oleh bidang pemberdayaan dan pengembangan TIK berpengalaman dalam bidang TIK.

Selain itu, kebijakan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh sumber daya finansial dan merupakan faktor penting dalam berlangsungnya kebijakan. Anggaran atau dorongan modal atas kebijakan akan menjamin terlaksananya kebijakan, karena tanpa adanya dukungan finansial yang mencukupi kebijakan akan berjalan tidak efektif sesuai dengan tujuan awal.

Implementasi kebijakan aplikasi *TapRose* ini, tentu tidak akan berjalan dengan baik tanpa dorongan sumber daya finansial. Anggaran dalam implementasi aplikasi *TapRose* Dinas Kominfo disediakan oleh pemerintah pusat. Namun, dalam pelaksanaan implementasi aplikasi *TapRose* masih kurang dorongan dana finansial. Berdasarkan informasi yang telah didapatkan peneliti dari hasil penyajian data wawancara terdapat anggaran dana dari pemerintah (APBD) namun tidak ada anggaran khusus untuk pengembangan aplikasi *TapRose*, namun anggaran tersebut secara umum masuk pada anggaran bidang yang menangani aplikasi *TapRose* yaitu bidang pemberdayaan dan pengembangan TIK serta bidang komunikasi dan informasi publik. Anggaran yang dimaksudkan untuk kegiatan sosialisasi dan pemberdayaan aplikasi. Dorongan dana finansial telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor

9 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa, sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kominfo Kabupaten Tuban dalam implementasi Aplikasi *TapRose* sudah mencukupi, dilihat dari kemampuan dan keahlian yang dimiliki serta kuantitas yang membantu menjalankan aplikasi *TapRose* begitu pula dengan fasilitas yang ada. Sedangkan untuk sumber daya finansial menjadi penghambat kegiatan sosialisasi karena banyaknya pengeluaran untuk pembangunan kota Tuban dan juga belum adanya anggaran khusus terkait aplikasi *TapRose*

### 3. Disposisi

Disposisi merupakan indikator penting dalam keberhasilan implementasi, hal ini terjadi karena dalam menjalankan tugasnya, seseorang harus faham dan memiliki pandangan yang baik terkait dengan kebijakan tersebut (Winarno, 2005: 174). Disposisi dalam penelitian ini adalah komitmen. Komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan dan juga karakter yang dimiliki oleh implementor. Dinas Kominfo dalam menjalankan kebijakan aplikasi *TapRose*, dibantu oleh semua OPD dan melibatkan banyak tingkatan birokrasi dalam pelaksanaannya. Selain faktor komunikasi yang harus efektif, komitmen pelaksana juga menjadi faktor penting lainnya. Jika keduanya tidak diimbangi maka akan terjadi miskomunikasi, begitupun komitmen pelaksana. Disposisi atau komitmen pelaksana dalam implementasi Aplikasi *TapRose* perlu ditingkatkan lagi, dapat dilihat dari masih banyaknya OPD yang lamban untuk menanggapi aduan yang masuk, hal ini dikarenakan sering adanya admin OPD yang bertanggungjawab atas laporan yang masuk *resign* dan posisi admin kosong untuk sementara waktu.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam melaksanakan dan pembagian tugas antar bagian di Dinas Kominfo dan seluruh OPD terkait implementasi aplikasi *TapRose* sudah jelas dan sesuai dengan SOP dan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan. Pembagian tugas dan tanggungjawab yang jelas akan mempermudah dalam menjalankan implementasi kebijakan. Struktur birokrasi menjadi hal penting dalam implementasi

kebijakan. Terdapat dua karakteristik menurut George C. Edward III (Agustino, 2014: 153-154) dari struktur birokrasi, yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. SOP yang baik akan mencantumkan kerangka kerja yang jelas dan dapat dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerja. Serta fragmentasi adalah kejelasan dalam menyebarkan tanggungjawab kegiatan kepada beberapa unit kerja.

Mengenai struktur birokrasi ini sudah tercantum dalam Peraturan Bupati Tuban Nomor 61 Tahun 2016. Mekanisme sudah ditetapkan melalui SOP yang memungkinkan pegawai melaksanakan kegiatan sesuai standar yang ditetapkan, dalam hal ini Dinas Kominfo sudah melaksanakan kegiatan dan pembagian tanggungjawab antar unit kerja sudah jelas sesuai SOP yang ada.

## Hambatan dan Tantangan Dinas Kominfo Kabupaten Tuban dalam Implementasi Aplikasi TapRose

Dinas Kominfo sebagai pengelola dan penanggungjawab aplikasi *TapRose* adalah kurang tanggapnya admin OPD dalam merespon aduan yang masuk yang disebabkan oleh adanya admin yang *resign* sehingga posisi admin OPD tidak ada yang menggantikan atau backup tugas admin yang kosong.

Tantangan yang dihadapi Dinas Kominfo Kabupaten Tuban adalah masyarakat masih belum maksimal dalam menggunakan aplikasi *TapRose* untuk menyampaikan aduan karena masih terbiasa menyampaikan aduan melalui media sosial yang bahasa dan caranya lebih mudah.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

#### 1. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi mulai dari proses transmisi pesan, hingga bagaimana tahap koordinasi di setiap tingkatan birokrasi dapat dikatakan berjalan lancar. Walaupun dalam implementasi ini melibatkan banyak tatanan birokrasi namun pesan yang disampaikan baik kepada OPD sebagai salah satu pelaksana kebijakan. Namun proses komunikasi kepada masyarakat belum berjalan optimal, sehingga pesan komunikasi

belum sepenuhnya tersampaikan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kominfo Kabupaten sudah memadai secara kualitas. SDM yang dimiliki berpengalaman dalam bidang TIK dan juga dalam bidang komunikasi public, begitupun SDM dalam pembagian tugas dan tanggungjawab sudah jelas. Namun demikian, sumber daya finansial di Dinas Kominfo Kabupaten Tuban masih kurang dikarenakan tidak adanya anggaran khusus untuk aplikasi TapRose, sehingga sumber daya finansial menjadi penghambat untuk kegiatan sosialisasi dan publikasi.

## 3. Disposisi

Disposisi atau komitmen pelaksana dalam implementasi Aplikasi TapRose perlu ditingkatkan lagi, dapat dilihat dari masih banyaknya OPD yang lamban untuk menanggapi aduan yang masuk, hal ini dikarenakan sering adanya admin OPD yang bertanggungjawab atas laporan yang masuk resign dan posisi admin kosong untuk sementara waktu.

## 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam melaksanakan dan pembagian tugas antar bagian di Dinas Kominfo dan seluruh OPD terkait implementasi aplikasi *TapRose* sudah jelas dan sesuai dengan SOP dan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan. Pembagian tugas dan tanggungjawab yang jelas akan mempermudah dalam menjalankan implementasi kebijakan. Dinas Kominfo Kabupaten Tuban sudah mempunyai SOP dan melakukan pembagian tugas dan fungsi dengan baik dan jelas. Menyebarkan tanggungjawab antar unit kerja juga sudah baik sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## 5. Hambatan dan Tantangan

Dinas Kominfo sebagai pengelola dan penanggungjawab aplikasi TapRose adalah kurang tanggapnya admin OPD dalam merespon aduan yang masuk yang disebabkan oleh adanya admin yang resign sehingga posisi admin OPD tidak ada yang menggantikan atau backup tugas admin yang kosong. Tantangan yang dihadapi Dinas Kominfo Kabupaten Tuban adalah masyarakat masih belum maksimal dalam menggunakan aplikasi TapRose untuk menyampaikan aduan karena masih terbiasa menyampaikan aduan melalui media sosial

yang bahasa dan caranya lebih mudah. lebih sering melakukan sosialisasi melalui media sosial, yang tidak mengeluarkan dana terlalu besar, mengingat bahwa proses sosialisasi terhambat dikarenakan keterbatasan biaya.

2. Admin OPD sebaiknya lebih optimal dalam menanggapi aduan yang masuk, dan harus ada pengganti admin OPD jika bagian admin OPD kosong sehingga meminimalisir adanya aduan yang belum ditanggapi.

## Saran

Strategi untuk sosialisai yang digunakan perlu ditingkatkan lagi

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2014). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdyakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

LEMBAR PENGESAHAN JURNAL

Judul : Implementasi Aplikasi TapRose Terhadap Humas Komisaris Kolaborasi  
Tahun :  
Nama : Early Ann Seung Brilliant  
NIM : 15415044018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi



Rekomendasi Pembimbing (mohon dilingkari salah satu)

1. Dikirim ke Jurnal Student
2. Dikirim ke Jurnal Informasi
3. Dikirim ke Jurnal lain