

MEMBANGUN BUDAYA INOVASI *TUBAN PUBLIC REPORT SERVICES* (TAPROSE) DI KABUPATEN TUBAN PROVINSI JAWA TIMUR

Intan Fut'ul Astijawa

Jurusan Politik Pemerintahan, Fakultas Politik Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: intanasti5@gmail.com

Abstrak

Permasalahan yang melatar belakangi adalah tiadanya semangat dalam membudayakan inovasi yang dicetuskan oleh pemerintah sehingga manfaat yang dirasakan sangat minim. Padahal, inovasi yang dicetuskan termasuk dalam bagian pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada seluruh elemen masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana membangun budaya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) di Kabupaten Tuban dan faktor-faktor apa saja yang mendukung serta menghambat dalam membangun budaya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif serta pendekatan induktif, pengumpulan data yang dilakukan dalam bentuk wawancara dan dokumentasi. Disamping itu, teknik pengolahan data menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan juga verifikasi data. Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam membangun budaya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) masih belum optimal. Hal tersebut karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat ataupun pemerintah untuk mengoptimalkannya. Beberapa saran yang dapat diberikan penulis kepada pemerintah Kabupaten Tuban khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban agar dapat lebih meningkatkan sosialisasi tentang *Tuban Public Report Services* (Taprose) secara menyeluruh serta arti penting keberadaan *Tuban Public Report Services* (Taprose) bagi masyarakat dan Kabupaten Tuban.

Kata Kunci: Inovasi, Taprose, Masyarakat.

Abstract

The underlying problems is the lack of enthusiasm in the culture of innovation initiated by the government so that the benefits that felt are minimal. In fact, the innovations that have been initiated are included in public services must be provided by the government to all elements of society. This study aims to determine how to build a culture of innovation in Tuban Public Report Services (Taprose) in Tuban Regency and what factors support and hinder in building a culture of innovation in Tuban Public Report Services (Taprose) in Tuban Regency, East Java. By using descriptive research methods and inductive approaches, data collection was carried out in the form of interviews and documentation. In addition, data processing techniques use the stages of data reduction, data presentation, and data verification. Based on the results of the observations and discussion that the author has done, it can be concluded that in building a culture of innovation Tuban Public Report Services (Taprose) is still not optimal. Because there are several factors that influence the community or government to optimize it. Some suggestions that the writer can give to the government, especially the Communication and Informatics Office of Tuban Regency in order to further increase the socialization of Tuban Public Report Services (Taprose) as a whole and the importance of the existence of Tuban Public Report Services (Taprose) for the community and Tuban Regency.

Keywords: Innovation, Taprose, People

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan menjadi faktor yang penting untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap manusia. Masyarakat selalu menuntut pelayanan khususnya di era modern yang sangat kompleks ini. Negara berkewajiban melayani warga negaranya untuk memenuhi semua hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tepatnya pada pasal 34 ayat 3 yaitu “negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Atas kesungguhan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik inilah yang melahirkan regulasi berupa Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang nantinya akan mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan optimal. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mencerminkan keberhasilan kualitas suatu negara dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Karena dalam hal pelayanan publik, yang dijadikan barometer untuk mengukur keberhasilannya berupa kepuasan masyarakat (Sinambela dkk, 2011:8).

Daya kreativitas yang tinggi harus diproses untuk menjadi sebuah inovasi guna meningkatkan hasil kinerja pemerintah yang optimal. Hal inilah yang akan menjadi salah satu ciri khas yang melekat pada birokrasi di kelembagaan baru. Inovasi-inovasi yang diciptakan nantinya akan menjadi barometer keberhasilan *good governance* yang didamba-didambakan oleh seluruh elemen masyarakat. Namun, inovasi tak mesti diartikan sebagai pembaharuan teknologi, administrasi, ekonomi bahkan politik belaka melainkan inovasi adalah sebuah proses menjalankan sesuatu dengan cara baru untuk mempercepat suatu hasil yang diinginkan. Seperti yang dikatakan oleh Tri Widodo (2020:21) bahwa inovasi adalah inovasi, sementara aspek teknologi, sosial, atau administrasi negara hanyalah wadah untuk inovasi agar tumbuh subur dan dapat dimanfaatkan secara sistematis. Dikatakan juga oleh Tri Widodo (2020:5) bahwa inovasi dimaknakan sebagai penyederhanaan dan atau pengintegrasian tata laksana (*business process*) maka pengurangan waktu dan komponen biaya dalam sebuah perizinan atau penggabungan dua izin menjadi satu adalah sebuah inovasi. Dalam Jurnal Sururi (2016 Vol.4 No.3: hlm.8-12) terdapat beberapa jenis inovasi, yaitu:

1. Inovasi produk
Ditujukan untuk penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi, dan sebagainya dari barang atau jasa tersebut.
2. Inovasi metode
Ditujukan dalam menerapkan sebuah cara, strategi dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik.
3. Inovasi teknologi
Ditujukan untuk penciptaan atau penggunaan dari teknologi baru yang lebih efektif dan mampu memecahkan masalah.
4. Inovasi struktur organisasi
Ditujukan untuk pengadopsian model organisasi baru yang menggantikan model lama dan tidak sesuai dengan perkembangan organisasi.
5. Inovasi proses
Ditujukan proses lebih menekankan pada kualitas proses kerja baik eksternal maupun internal agar lebih sederhana dan efisien.

Keseriusan pemerintah terlihat dari terselenggaranya penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) yang dilakukan pemerintah pusat untuk memancing daya saing

antar pemerintah daerah. Salah satunya adalah pencapaian Provinsi Jawa Timur menjadi Provinsi kedua terinovatif tahun 2018 setelah Provinsi Jawa Barat.¹ Semangat dan antusiasme dalam membiasakan inovasi inilah yang harus dibangun, baik itu dalam menciptakan inovasi, menerapkan dan atau memanfaatkan inovasi yang ada. Salah satu Kabupaten yang menunjukkan sikap seriusnya yaitu pemerintah Kabupaten Tuban. Dapat dilihat dari adanya inovasi-inovasi pelayanan publik seperti salah satunya aplikasi luncuran dari Dinas Komunikasi Dan Informatika yaitu Aplikasi *Tuban Public Report Services* (Taprose). Aplikasi Taprose ini sendiri merupakan sebuah aplikasi yang mana menampung aduan masyarakat terkait permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan publik. Aplikasi yang *lauching* pada bulan Agustus 2017 ini menjadi salah satu inovasi dari pemerintah yang sangat memudahkan masyarakat Tuban untuk melaporkan setiap kerusakan atau kendala apapun yang menyangkut dengan kepentingan masyarakat Kabupaten Tuban. Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) memiliki fitur-fitur yaitu pelaporan aduan masyarakat, kegiatan Organisasi Perangkat Daerah, integrasi warga, dan peta sebaran lokasi aduan yang mana fitur-fitur tersebut bersifat transparan sehingga dapat diakses oleh semua elemen masyarakat. Sistem aplikasi ini memiliki admin dari setiap organisasi perangkat daerah yang terintegrasi kemudian merekap setiap aduan yang dilaporkan lewat aplikasi Taprose tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Tuntutan yang diberikan masyarakat dari tahun ke tahun semakin besar dan transparan. Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis ditambah dengan tuntutan masyarakat tersebutlah sehingga pemerintah didesak menciptakan inovasi untuk mempercepat hasil pelayannya publik. Khususnya Pemerintah Kabupaten Tuban yang menciptakan sebuah inovasi Taprose tersebut.

Namun menariknya, awal *lauching* yaitu pada Bulan Agustus 2017 aplikasi ini sudah mencatat adanya aduan publik berupa 46% aduan selesai ditindaklanjuti, 31% aduan masih diproses, dan 23% aduan dengan status menunggu. Sedangkan laporan terakhir yaitu bulan Agustus 2020 terdapat 10 aduan yang tercantum dalam aplikasi Taprose. Tak berbeda dengan bulan-bulan yang lainnya, pada tahun 2018 aduan terbanyak hanya terjadi pada Bulan Mei yaitu sebanyak 33 aduan. Sedangkan bila dilihat jumlah penduduk yang produktif (kelompok umur antara 15 tahun sampai dengan 64 tahun) yaitu sebanyak 919.786 jiwa. Dari data tersebut masyarakat produktif yang dianggap melek teknologi dengan jumlah masyarakat yang melaporkan aduan di Aplikasi Taprose sangatlah timpang. Dalam uraian tersebut maka riset ini mengkaji; (1) Bagaimana Membangun Budaya Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) Di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur; (2) Apa Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Membangun Budaya Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) Di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya mengenai inovasi Taprose dimana konteksnya tentang faktor-faktor kesuksesan penerapan inovasi tersebut. Dilatarbelakangi karena adanya satu-satunya inovasi yang berbasis teknologi aplikasi di Kabupaten Tuban ini menarik untuk dikupas mengenai faktor dari berhasil atau tidaknya implementasi dari aplikasi tersebut. Namun sejauh ini, tidak ada penelitian yang membahas tentang faktor penghambat jalannya penerapan dari aplikasi Taprose sehingga sebelum penelitian ini dimulai tidak ada perbandingan antara faktor penghambat dan pendukung jalannya aplikasi tersebut.

¹ <https://derapdesa.id/inovatif-pemprov-jatim-raih-iga-2018> (diunduh pada tanggal 16 september 2020, 20.30 WIB)

1.4 pernyataan kebaruan ilmiah

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dan belum pernah diteliti sama sekali oleh peneliti sebelum-sebelumnya. Hal ini dikarenakan teori yang digunakan penulis adalah teori Tri Widodo Membangun Budaya Inovasi yang baru saja dirilis 2020. Penelitian juga dilakukan dengan mengambil isu-isu dari data-data yang menarik tentang inovasi Taprose sehingga penelitian ini mempunyai ciri khas indikator inovasi yang berupa membangun budaya inovasi.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan gambaran mengenai (1) Bagaimana Membangun Budaya Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) Di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur; (2) Apa Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Membangun Budaya Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) Di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur.

II. METODE

Metode riset yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deksriptif dengan cara memvisualisasikan atau mendeskripsikan dari hasil paparan data yang telah didapatkan saat di lapangan. Pendapat Bungin (2017:68) bahwa “tujuan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian”. Dengan kata lain objek penelitian tersebut dalam bentuk visualisasi dan atau deskripsi tentang membangun budaya inovasi. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh penulis yaitu metode pendekatan induktif. Pendekatan induktif yaitu pengembangan konsep didasarkan atas data yang ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai konteksnya (Arikunto, 2013:32). Desain yang dimaksud tidak kaku sifatnya, sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk menyesuaikan diri dengan konteks yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, obeservasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data berupa reduksi data (menyaring data-data pokok), penyajian data (data diuraikan secara singkat untuk mempermudah dalam memahami data-data yang diperoleh seperti bagan dan tabel), dan verifikasi data (menyimpulkan dari data temuan-temuan di lapangan). Dalam riset ini terdapat beberapa informan diantaranya;

Tabel 1. Informan Dalam Kegiatan Wawancara

	Objek Wawancara
1	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
2	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
3	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi
4	Kepala Seksi Komunikasi Publik
5	Staf Pengelola Aplikasi
6	Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Tuban
7	Tokoh Masyarakat

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

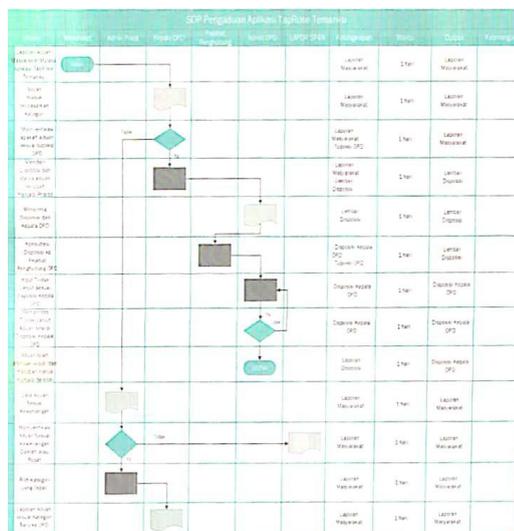
3.1. Membangun Budaya Inovasi *Tuban Public Report Services (Taprose)* Di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur

a. Kebijakan atau Aturan

Dilatarbelakangi oleh ketiadaan wadah dalam menyampaikan aspirasi, masyarakat beramai-ramai melaporkan sesuatu yang berkaitan dengan fasilitas umum melalui media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Tuban. Awal permasalahan tersebut yang mendorong pemerintah membuat regulasi atau kebijakan pelayanan publik satu pintu khususnya inovasi Taprose ini. Pelaksanaan inovasi *Tuban Public Report Services (Taprose)* di Kabupaten Tuban telah cukup memiliki dasar hukum yang berdiri sendiri untuk mengatur pelaksanaannya. Seiring dengan hasil wawancara dari Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban Drs. Rohman Ubaid pada tanggal 21 Januari 2021 sebagai berikut:

“Aplikasi Inovasi Taprose ini sudah dari tahun 2017 dibentuk dengan dasar Perda Kabupaten Tuban Nomor 22 Tahun 2016 itu yang memberi instruksi ke OPD untuk melaksanakan pelayanan publik berbasis teknologi. Maka dikeluarkanlah SK Bupati Kabupaten Tuban tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kemudian dikerucutkan lagi ke yang mengatur SOP-nya di SK Diskominfo Kabupaten Tuban sebagai bentuk keseriusan dari Inovasi ini sehingga dalam pelaksanaannya tidak terjadi masalah”.

Dasar pelaksanaan Inovasi *Tuban Public Report Services (Taprose)* di Kabupaten Tuban adalah SK Bupati Nomor 188.45/ 242/ KTPS/ 414.113/ 2017 dimana mengatur tentang Pembentukan Tim Pengelola pengaduan Masyarakat Kabupaten Tuban yang memaksa untuk mau tidak mau membentuk dasar hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan masyarakat melalui aplikasi Taprose dalam suatu keputusan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban Nomor 188.45/308/KTPS/414.113/2018 Tentang SOP Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Taprose. Berikut SOP yang ditetapkan dalam SK Diskominfo Kabupaten Tuban:



Gambar 1. SOP Taprose

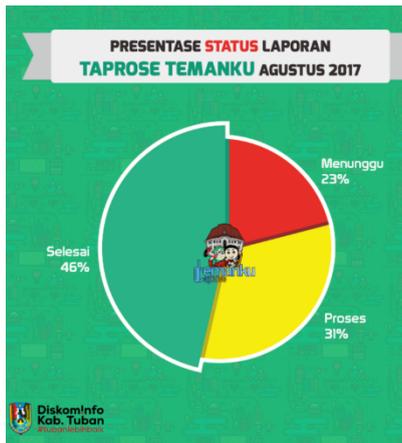
Di dalam *Standart Operasional Procedure (SOP) Tuban Public Report Services (Taprose)* ini mengatur dari masuknya laporan aduan masyarakat hingga laporan tersebut telah berstatus selesai sehingga tata laksana jalannya inovasi *Tuban Public Report Services (Taprose)* ini bersifat sistematis. SOP Taprose ini dapat diakses melalui website resmi sehingga masyarakat mengetahui teknis dalam melapor di aplikasi inovasi Taprose. Masyarakat atau pelapor dapat memantau laporannya melalui aplikasi yang secara otomatis memberikan informasi status laporannya dalam keadaan menunggu, diproses, atau selesai. Aduan yang masuk seketika itu juga ditanggapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban dalam kurun waktu maksimal 3 hari, kemudian diteruskan kepada OPD terkait pengaduan dari masyarakat yang diberi waktu maksimal 1 minggu untuk menanggapi aduan masyarakat yang masuk. Adapun laporan yang tidak ditanggapi lebih dari 1 (satu) minggu maka terdapat beberapa faktor penghambat. Contohnya apabila terdapat aduan masyarakat mengenai kerusakan Jalan Pantura dimana merupakan kewenangan Pemerintah Pusat, maka Pemerintah Kabupaten Tuban meneruskan laporan tersebut ke Pemerintah Pusat untuk ditindaklanjuti sehingga memakan waktu yang lebih lama. Sedangkan apabila terdapat laporan yang tidak diverifikasi yaitu laporan yang tidak sesuai dengan teknis, seperti identitas palsu, fasilitas yang bukan di daerah Kabupaten Tuban, atau bahkan hanya laporan iseng dari masyarakat.

Dari indikator regulasi ini dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi inovasi *Tuban Public Report Services (Taprose)* masuk dalam kategori inovasi produk dimana regulasi ini dibuat untuk menciptakan suatu jasa di bidang pelayanan publik dengan meningkatkan fungsi, kualitas, dan eksistensinya.

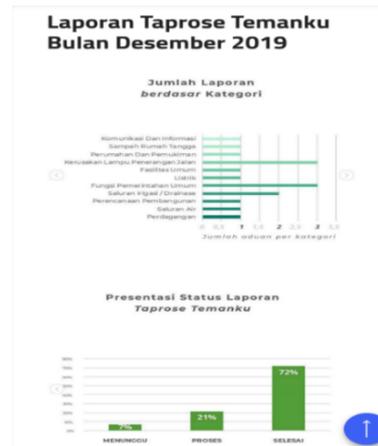
b. Persoalan kebiasaan

Kebiasaan jadul yang dilakukan oleh masyarakat terkait pengaduan kepada pemerintah seringkali tidak tepat. Pasalnya, masyarakat tidak tahu jelas dimana wadah untuk menyampaikan aspirasinya agar dapat tersampaikan kepada pemerintah. Sehingga masyarakat mengambil kesimpulan bahwa media sosial dari OPD terkait aduannya adalah tempat yang tepat untuk menyuarkan aspirasinya. Untuk itulah kuantitas dan kualitas laporan yang tidak akuntabel. Seperti identitas palsu, laporan palsu, dan yang lainnya. Maka, inovasi *Tuban Public Report Services (Taprose)* diciptakan untuk mengatasi berbagai permasalahan seperti kebiasaan lama masyarakat dalam menyampaikan aduannya kepada pemerintah. Dengan adanya Inovasi *Tuban Public Report Services (Taprose)* ini masyarakat menjadi lebih antusias dalam menyampaikan aduan-aduan yang sifatnya transparan dan akuntabel.

Pola kebiasaan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban juga dengan melakukan pembaharuan secara berkala dalam penyajian data apapun yang akan diberikan kepada masyarakat Kabupaten Tuban sehingga semua elemen masyarakat memahami dan mengerti informasi apa yang disampaikan. Pembaharuan-pembaharuan tersebut salah satunya pada tampilan visual laporan Taprose yang setiap bulannya diakses melalui website resmi Diskominfo Kabupaten Tuban. Dapat dilihat beberapa tampilan dari laporan Taprose dari tahun 2017 sampai dengan terakhir tahun 2020 terdapat perbedaan seperti pada gambar berikut:

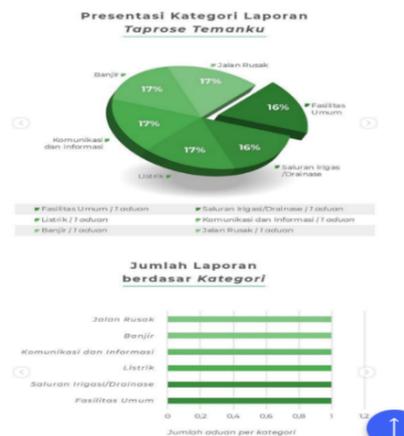


Gambar 2. Laporan Taprose Bulan Agustus 2017



Gambar 3. Laporan Taprose Bulan Desember 2019

Laporan TapRose Temanku Bulan Desember 2020



Gambar 4. Laporan Taprose Bulan Desember 2020

Ditinjau dari gambar diatas, disimpulkan bahwa pihak admin *Tuban Public Report Services* (Taprose) telah melakukan pembiasaan pembaharuan inovasi pada sistem Taprose. Pada awal launching tahun 2017 inovasi Taprose ini sajian data laporan hanya berupa diagram dalam bentuk prosentase. Kemudian di tahun 2019 terjadi perubahan data-data pelaporan sesuai kategori laporan. Kemudian laporan Taprose pada Desember 2020 terdapat perbedaan bentuk diagram yang lebih dapat dipahami oleh seluruh elemen masyarakat yaitu diagram lingkaran. Dengan demikian persoalan kebiasaan ini mengacu pada inovasi struktur organisasi dimana lebih menerapkan pergantian model lama ke model yang baru untuk menyesuaikan perkembangan era.

c. Sikap

Sikap berupa kurangnya antusiasme dari masyarakat dapat ditinjau dari data aduan yang masuk pengguna yang masih mencapai 3.850 users. Tentunya angka tersebut masih timpang dari jumlah penduduk Kabupaten Tuban. Bahkan dari angka pengguna tersebut yang melaporkan aduan tiap bulannya masih dibawah jumlah 20 aduan. Data-data aduan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. Data Aduan Taprose Bulan Desember 2020

	KATEGORI	MENUNGGU	PROSES	SELESAI	JUMLAH
1	Fasilitas Umum			1	1
2	Saluran Irigasi/Drainase			1	1
3	Listrik	1			1
4	Komunikasi dan Informasi			1	1
5	Banjir	1			1
6	Jalan Rusak			1	1
JUMLAH		2	0	4	6

Seharusnya masyarakat dapat memanfaatkan inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) dengan maksimal apabila masyarakat mengetahui keberadaan dan mekanisme inovasi tersebut. Karena indikator sikap yang merespon adanya inovasi di Kabupaten Tuban menjadi salah satu barometer penting dalam membangun budaya pada sebuah inovasi khususnya *Tuban Public Report Services* (Taprose).

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

- **Pengambilan Resiko (Risk Taking)**

Pengambilan resiko dalam sebuah kasus dimana terdapat beberapa ego sektoral dari OPD terkait aduan. Hal ini terjadi ketika laporan aduan yang tidak sesuai dengan tupoksi dari OPD terkait sehingga penangannya terhambat. Untuk itu, pihak admin dari Diskominfo Kabupaten Tuban terlebih dahulu memfilter aduan-aduan yang masuk sebagai upaya daripada pengambilan resiko dari inovasi aplikasi Taprose tersebut. Tentu langkah tersebut diambil sebagai upaya pencegahan terjadinya kegagalan dalam sistem pelaporan inovasi aplikasi Taprose.

- **Sumber Daya (Resources)**

Admin pusat yang menangani inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) di Dinas Komunikasi dan Informatika terdapat 2 staf yaitu Staf Pengelola Situs atau WEB dan Staf pengelola Pengaduan Publik. Tak hanya itu, admin yang berada di OPD lainnya mencapai 54 admin. Namun, dengan tenaga admin pusat yang hanya 2 orang ini menyebabkan alur atau jalannya laporan sedikit lamban dikarenakan tidak sebanding dengan banyaknya laporan yang masuk.

- **Pengetahuan (Knowledge)**

Pengelola inovasi harus memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas dalam melakukan *upgrading* dan *updating* agar menjaga konsistensi Taprose. Namun disisi lain, pengetahuan masyarakat tentang inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) sangat minim. Dilihat dari data pengguna yang tidak mencapai 4000 pengguna (*users*) sehingga apabila *flashback* kebelakang mengapa pengguna inovasi ini sangat sedikit disebabkan oleh minimnya upaya sosialisasi Taprose kepada masyarakat.

- **Penghargaan (Rewards)**

Dalam inovasi Taprose tidak ada *rewards* khusus yang diberikan oleh pemerintah kepada staf admin yang mencetuskan ide inovatif pada *Tuban Public Report Services* (Taprose). Adapun *reward* yang diberikan kepada staf pengelola hanyalah berupa gaji sebagai staf. Sedangkan *punishment* atau hukuman tersebut berupa teguran langsung dari pimpinan (Bupati). Apabila pemerintah ingin tetap membudayakan inovasi agar tetap eksis maka *rewards* merupakan salah satu komponen untuk menarik minat masyarakat agar melirik betapa luar biasanya manfaat dari inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose).

- **Alat (Tools)**

Media atau sarana yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi kabupaten Tuban untuk pelaksanaan inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) cukup memadai dengan adanya 2 unit komputer khusus untuk mengoperasikan aplikasi inovasi ini. Media yang disuguhkan dalam aplikasi Taprose terdapat beberapa fitur seperti fitur laporan masyarakat, berita tentang kegiatan OPD di Kabupaten Tuban, forum masyarakat, notifikasi, serta dilengkapi peta online sehingga fitur-fitur tersebut telah memanjakan para pengguna untuk melaporkan aduannya. Dalam aplikasi tersebut juga disediakan informasi terkait status aduannya sehingga masyarakat dapat memantau sejauh mana perkembangan laporannya tersebut.

- **Hubungan (Relations)**

Beberapa OPD digandeng dalam bentuk kerjasama sebagai tim admin dari inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose). Total terdapat 54 admin yang tersebar di OPD se-Kabupaten Tuban dalam rangka kerjasama untuk meneruskan pelaporan yang telah diadakan masyarakat ke inovasi Taprose.

- **Tujuan (Goals)**

Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) memiliki tujuan akhir yaitu kesejahteraan masyarakat. Aplikasi aduan masyarakat ini berbasis pelayanan kepada publik dengan segala aduan yang masuk dari masyarakat akan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait aduan-aduan yang masuk sehingga apabila masyarakat aktif dalam melaporkan setiap permasalahan bahkan sampai tingkat desa tentu akan berdampak besar pada kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

3.2. **Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Membangun Budaya Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) di Kabupaten Tuban**

a. **Faktor pendukung**

- Adanya dukungan dari Pemimpin Daerah (Bupati) dalam pelaksanaan inovasi Taprose dan dukungan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di wilayah Kabupaten Tuban. Organisasi Perangkat Daerah yang terhubung dengan inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) juga tanggap dalam merespon aduan yang diteruskan dari Diskominfo kepada OPD terkait.
- Terdapat komitmen dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban untuk melaksanakan pengelolaan inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) dengan adanya *Standart Operational Procedure* yang dibentuknya.
- Dengan ditunjuknya admin Taprose yang berkompeten dalam bidang teknologi, serta komitmen untuk terus memperbaiki sistem inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) maka membangun budaya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) dapat terus eksis. Hal ini terlihat adanya peningkatan sistem

informasi serta perubahan visual laporan penanganan aduan yang disampaikan langsung kepada masyarakat melalui media elektronik.

b. Faktor penghambat

- Masih belum ada kewenangan untuk menyaring atau filter terhadap laporan aduan yang mungkin menjadi kewenangan OPD terkait aduan, lebih spesifiknya kewenangan Pemerintah Daerah atau Pemerintah Pusat. Hal ini menjadi kesulitan tersendiri dalam pengelolaan laporan aduan sehingga memperlambat kinerja admin.
- Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana dalam instrumen sosialisasi kepada masyarakat. Minimnya upaya sosialisasi Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat Kabupaten Tuban berdampak pada rendahnya pengguna inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) sehingga inovasi tersebut tidak menumbuhkan banyak manfaat. Selama ini, sosialisasi tatap muka (di lapangan) yang dilakukan oleh Diskominfo tidak berkala, artinya tiada jadwal sosialisasi yang diatur secara bertahap sehingga sosialisasi yang dilakukan seperti terkesan formalitas.
- Minimnya upaya sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi menyebabkan jalannya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) menjadi tidak mulus. Karena dengan adanya sosialisasi mengenai inovasi tersebut dapat membantu memperlancar jalannya inovasi sehingga dapat berkembang pesat dan menjadi aplikasi yang bermanfaat.

3.3. Dinamika wacana membangun budaya inovasi

Mengupas tuntas tentang membangun budaya inovasi sebenarnya baru-baru ini digemborkan oleh pemerintahan sejak era dicetuskannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana didalamnya sempat menyinggung bahwa pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah daerah selaku pemegang desentralisasi diperbolehkan menggunakan inovasi untuk mempercepat dalam urusan penyelenggaraan pemerintahan. Isu inovasi ini sangat menarik perhatian karena menawarkan berbagai manfaat bagi pemerintah dalam mengurus urusan-urusan pemerintahannya ditengah banyaknya tuntutan dari masyarakat. Tak heran inovasi tersebut juga dikaitkan dengan inovasi-inovasi yang terlahir dari teknologi informasi. Diruncingkan lagi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, yang meregulasi pemerintah daerah untuk membuat suatu inovasi sebagai indikator tercapai atau tidaknya pelayanan prima suatu daerah. Namun tantangan terberat dari pelaksanaan inovasi tersebut adalah revolusi yang masif dari kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru yang mungkin hanya bisa diikuti oleh sebagian kecil masyarakat, contoh penggunaan aplikasi Taprose yang berbasis teknologi. Mungkin sebagian masyarakat kota bisa mengikuti, namun untuk masyarakat desa masih terkendala oleh banyaknya faktor permasalahan seperti ekonomi, sosial, budaya, bahkan infrastruktur.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Agar hasil penelitian yang penulis gambarkan dapat digunakan sebagai hasil temuan, maka penulis akan menguraikan hasil penelitian tersebut dengan berpedoman pada teori-teori yang relevan dengan penelitian ini yaitu teori Tri Widodo.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, memang permasalahan awal dari penelitian ini adalah kurangnya antusias dari masyarakat sehingga menyebabkan minimnya pengguna inovasi aplikasi Taprose tersebut. Hal ini disebabkan karena inkonsistensinya pemerintah dalam melakukan sosialisasi terkait dengan inovasi aplikasi Taprose tersebut. Selain karena inkonsistensi dari pemerintah, masyarakat juga masih minimal terhadap aplikasi tersebut karena ketidaktahuan masyarakat akan adanya aplikasi tersebut sehingga wajar saja apabila pengguna dari aplikasi inovasi Taprose ini sangat sedikit.

3.5 diskusi temuan menarik lainnya

Penulis menemukan temuan menarik diantaranya adanya punishment untuk OPD terkait aduan yang lambat menerima aduan dari masyarakat yaitu berupa teguran lisan dari Bupati, namun tidak adanya reward yang diberikan oleh pimpinan sehingga aplikasi tersebut tidak kemajuan. Selain itu, banyaknya ego sektoral OPD terkait aduan yang mana kewenangannya bukan milik pemerintah daerah melainkan milik pemerintah pusat sehingga aduan yang harusnya cepat untuk ditanggapi menjadi lambat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan atau analisis, dapat disimpulkan bahwa :

1. Membangun Budaya Inovasi di Kabupaten Tuban yang dilakukan dengan menyatukan saluran-saluran pengaduan masyarakat menjadi satu pintu melalui pengadopsian teknologi berupa aplikasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) belum sepenuhnya efektif. Pemerintah Kabupaten Tuban telah menjamin adanya regulasi yang mendukung implementasi Taprose dan memastikan pembaharuan secara berkala terhadap fitur-fitur aplikasi agar lebih komunikatif. Namun pada kenyataannya, sosialisasi masih sangat terbatas serta faktor kesadaran internal dari masyarakat yang masih relatif rendah dalam mengaplikasikan Taprose.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Membangun Budaya Inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) adalah sebagai berikut:
 - a. Faktor internal yang mendukung dalam membangun budaya inovasi meliputi dukungan penuh dari pimpinan daerah (Bupati dan Wakil Bupati) yang memantau langsung jalannya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose), sedangkan faktor eksternal yaitu adanya sambutan baik dari masyarakat untuk menggunakannya sebagai wadah partisipasi pembangunan bagi daerah Kabupaten Tuban.
 - b. Faktor internal penghambat dalam membangun budaya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) yakni kurangnya admin pusat sehingga dalam penanganan alur laporan aduan masyarakat sedikit kewalahan dan bisa menghambat kinerja dari inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose). Sedangkan faktor eksternal yakni sosialisasi yang belum merata dan berkala kepada masyarakat.
3. Upaya pemerintah Kabupaten Tuban khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika untuk membangun budaya inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose) agar terus meningkat di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur, meliputi pembentukan jadwal yang berkala dan konsisten dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi, baik secara langsung maupun melalui sosial media. Serta menggunakan sarana dan prasarana untuk

instrumen yang digunakan pada saat sosialisasi berlangsung sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan inovasi *Tuban Public Report Services* (Taprose).

Keterbatasan Penelitian

Penulis memiliki keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini. Disamping itu, ditengah maraknya pandemi Covid-19 yang menyebabkan penulis sangat kesulitan mencari data-data yang berada dilapangan dna penelitian yang mewajibkan berada di lapangan langsung sehingga terhambatnya pula proses penelitian berlangsung.

Arah masa depan penelitian (*future work*)

Penelitian ini diharapkan untuk menjadi referensi dan inspirasi bagi lahirnya penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya untuk studi kebijakan publik dan administrasi publik serta yang berkaitan langsung dengan *goverment innovations*.

V. Ucapan Terima Kasih

Para dosen pembimbing, terkhusus bapak Dr. Andi Pitono yang menjadi tauladan pedoman bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian serta menjadi Bapak dan Senior terbaik sepanjang masa, Para Purna Praja Kabupaten Tuban dan segenap Perangkat Diskominfo Kabupaten Tuban yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Afrizal. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Pendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Endekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2017. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Creighton, James L. 2005. *The Public Participation Handbook: Making Letter Dicions Through Citizen*. San Fransisco: A Wiley Imprint
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Murliasari, Rikha. 2015. *Permodelan Kebijakan*. Bandung: Buku Literatur IPDN

- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Patilima, Hamid. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Semil, Nurmah. 2018. *PELAYANAN PRIMA INSTANSI PEMERINTAHAN Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: PRENADAMEDIA GROUP
- Sinambela, Poltak dkk. 2011. *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutriadi, Ridwan. 2015. *SMART CITY Inovasi, Kota Komunikatif, Dan Kota Berkeadilan*. Bandung: INSIDE Publisher
- Widodo, Tri. 2020. *INOVASI HARGA MATI Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Depok: Rajawali Pers

B. Sumber Lainnya

- Himam, Fathul. Ridlowi. 2016. *Inovasi Pada Organisasi Pemerintah: Tahapan Dan Dinamika*. Gajah Mada Journal Of Psychology Volume 2(1): 22-37
- Sururi, Ahmad. 20. *Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan empiris)*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Serang Raya Volume 4(3): 8-12
- <https://derapdesa.id/inovatif-pemprov-jatim-raih-iga-2018> (Diunduh pada tanggal 16 September 2020, pukul 20.30 WIB)
- <https://diskominfo.tubankab.go.id/page/laporan-taprose> (Diunduh pada tanggal 16 September 2020, pukul 20.45 WIB)