

# 'Taprose Temanku' Sebagai Strategi Komunikasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kabupaten Tuban

## 'Taprose Temanku' as Communication Strategy for the Government and Public Services of Tuban District

**Isnaini Kun Faizah, Tony S. Soekrani & Redi Panuju\***

Universitas Dr. Seotomo  
Jl. Semolowaru No. 84 Surabaya, 60118  
E-mail : redipanju@gmail.com

*Submitted: 11-09-2020, Revised: 29-04-2021, Accepted: 10-05-2021, Published: 19-07-2021*

Doi : <https://doi.org/10.33508/jk.v10i1.2705>

### **ABSTRACT**

*This study discusses government communication using applications as public services and the Tuban government communication strategy. Tuban Government has the TapRose Temanku application which is a place for the community to submit criticisms, suggestions and questions. The focus of this research is how the strategy of the Tuban government and what kind of public services the Tuban government has done through the TapRose Temanku Application. This qualitative research uses data collection techniques, interviews, observation, and documentation. The results of this research are the TapRose Temanku application is a public service conducted by the Tuban Government and is a government communication strategy. The TapRose application, my friend, attracts the public's interest because it is packaged in a simple and easy to understand way for all ages and easily accessed.*

**Keywords:** *Public Service, Government Communicaton, Communication Strategy*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang komunikasi pemerintahan yang menggunakan aplikasi sebagai pelayanan public dan strategi komunikasi pemerintah Kabupaten Tuban. Kabupaten Tuban memiliki aplikasi TapRose Temanku yang menjadi wadah masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan pertanyaan. Fokus penelitian ini adalah bagaimana strategi pemerintah Kabupaten Tuban dan seperti apa pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Kabupaten Tuban melalui Aplikasi TapRose Temanku. Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu Aplikasi TapRose Temanku merupakan pelayanan public yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Tuban dan merupakan strategi komunikasi pemerintahan. Aplikasi TapRose Temanku menarik minat masyarakat karena dikemas dengan simple dan mudah dimengerti oleh semua umur dan diakses dengan mudah.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Komunikasi Pemerintahan, Strategi Komunikasi.*

## Latar Belakang

Menurut Hovland (dalam Efendy, 2005, h.10) subjek studi ilmu Komunikasi adalah penyampaian informasi, pembentukan pendapat umum, dan sikap publik. Oleh karena itu komunikasi merupakan proses yang dapat mengubah perilaku orang lain, salah satunya adalah komunikasi pemerintahan.

Selain itu, komunikasi pemerintahan merupakan proses penyampaian ide-ide, gagasan-gagasan dan program pemerintah kepada masyarakat dalam rangka agar suatu negara dapat mencapai tujuannya yaitu kesejahteraan masyarakat.

Dalam hal ini pemerintah diartikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, namun apabila menggunakan model *circular*, masyarakat dapat memberikan ide atau gagasan pada pemerintah atau proses *feedback* terhadap setiap kebijakan dan pesan yang dikeluarkan pemerintah terhadap rakyat.

Seperti komunikasi yang terdapat pada umumnya, Abidin (2014, h.83) berpendapat bahwa komunikasi pemerintahan juga menunjukkan pengiriman dan penerimaan pesan dari satu pihak ke pihak lain melalui cara dan saluran tertentu agar terjadi perubahan perilaku sesuai dengan pesan yang diterima. Komunikasi pemerintahan merupakan hasil dari proses rumit, yang meliputi kognisi (*thinking*) dan perilaku (*doing*).

Komunikasi dalam pemerintahan merupakan proses penyebaran dan pertukaran informasi di dalam dan di luar organisasi. Melalui komunikasi pemerintahan, eksekutif pemerintahan bertukar dan membagi informasi dengan yang lain, yaitu dengan legislatif, staf, pelaku bisnis, dan masyarakat (Abidin,

2014).

Konsultasi publik dan komunikasi publik antara pemerintah dan masyarakat menjadi sesuatu yang penting dan tujuannya seperti yang dinyatakan dalam UU nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik antara lain adalah untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik, dan selain itu adalah untuk mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan kebijakan publik dan meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik. Garnet (1989) menyebutkan bahwa terdapat dua bentuk komunikasi pemerintah, yaitu komunikasi pemerintah internal (*managing staff*) dan komunikasi pemerintah yang eksternal (*managing people*).

Garnet (1989) menyatakan bahwa komunikasi pemerintahan biasanya bersifat internal, yang berarti bahwa komunikasi yang dilakukan pemerintah hanya kepada antar kolega intansi, atasan-bawahan dan para pejabat pemerintah sehingga bermanfaat untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah secara efektif dan efisien. Sedangkan komunikasi pemerintahan eksternal yaitu komunikasi antar pemerintah dan masyarakatnya layak diperhatikan sebagai sarana pemerintah untuk menginformasikan dan membujuk masyarakat untuk berpendapat, sehingga pemerintah dapat mengetahui kebutuhan masyarakatnya (Ulber, 2004).

Pada masa sebelum system pemerintahan didelevery melalui perangkat komputer yang terkoneksi melalui internet, interaksi antar perangkat pemerintah berjalan secara lamban

karena harus melalui jalur birokrasi yang hierarkis. Mulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT) ke Rukun Warga (RW), ke Pemerintahan Desa/Kelurahan sampai ke Kecamatan. Proses pelayanan public menjadi lamban, membutuhkan waktu. Tentu saja implikasinya berhubungan dengan biaya, semakin panjang dan lama pelayanan membutuhkan biaya yang semakin besar. Antara narasi di spanduk yang berbunyi "Pelayanan Prima: Tidak Dipungut Biaya" tidak selamanya seperti itu dalam realitasnya. Ada saja oknum yang memanfaatkan panjang dan lamanya pelayanan. Panjang dan lama dapat diperpendek dan dipersingkat sesuai dengan insentif elegal yang diperoleh.

Karena itu pada masa itu pelayanan public identic dengan "uang sogok", "uang pelican", dan sejenisnya.

Dengan adanya koneksi internet menyebabkan komunikasi semakin terbuka dalam pelayanan public. Sekali ada oknum yang mencoba berlaku tidak terpuji akan tersebar luas melalui media sosial. Modernisasi dalam teknologi pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung turut membangun budaya birokrasi yang bersih. Menurut Panuju (2020: 20), budaya organisasi dapat dirancang, ditumbuh kembangkan, dan bahkan dapat disinergikan menjadi tradisi yang sehat dalam masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Tuban memiliki program untuk menjangir aspirasi masyarakat, yaitu "Muhasabah Sabtu Pagi" yang diadakan di Pendopo Kabupaten Tuban. Muhasabah Sabtu Pagi merupakan strategi pemerintah Kabupaten Tuban sebagai sarana partisipasi publik untuk menyampaikan aspirasi, pendapat ataupun keluhan-keluhan yang sebelumnya tidak dapat tersampaikan dan didengar langsung oleh pemerintah dan merupakan komitmen

pemerintah Kabupaten Tuban.

Program lain yang dilakukan pemerintah kabupaten Tuban yang merupakan strategi komunikasi pemerintahan dengan masyarakatnya adalah kunjungan bupati dan OPD ke desa-desa yang berada di kabupaten Tuban dan Safari Romadhon yang dilakukan setahun sekali pada bulan Ramadhan.

Namun program-program tersebut tidak semua masyarakat dapat berpartisipasi untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya, oleh sebab itu pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban membuat aplikasi pelayanan public yang diberi nama TapRose Temanku.

Aplikasi TapRose Temanku adalah aplikasi yang dibuat Pemerintah Kabupaten Tuban Bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertujuan sebagai Pelayanan Publik. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat Kabupaten Tuban melaporkan secara langsung ke Pemerintah Kabupaten, *me-review* jasa atau pelayanan para pihak swasta (tempat wisata, tempat makan, café, hotel atau tempat kebugaran, dll), serta berbagi informasi dengan warga Tuban untuk menciptakan *Smart City*. Selanjutnya, laporan masyarakat akan diteruskan secara *real-time* kepada pihak-pihak terkait. Setiap status lapran dapat dipantau dengan aplikasi Taprose dan *dashboard* Taprose di [taprose.tubankab.go.id](http://taprose.tubankab.go.id)

TapRose Temanku dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Tuban Bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban pada tahun 2017. Pemerintah membuat aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Tuban memberikan aspirasi maupun saran kepada Pemerintah. Aplikasi ini baru saja dibuat karena sebelumnya Pemerintah

Kabupaten Tuban hanya menyediakan wadah untuk menyampaikan aspirasi masyarakat melalui pertemuan setiap seminggu sekali yaitu Muhasabah Sabtu Pagi. Artikel ini mencoba untuk menggambarkan bagaimana Pemerintah Kabupaten Tuban membangun citra positif melalui aplikasi TapRose sebagai media komunikasi dengan masyarakat, antar masyarakat, dan aparat pemerintahan sendiri.

### Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data melalui wawancara mendalam kepada pengelola aplikasi dan observasi virtual terhadap muatan isi pesan yang ada. Hasil wawancara mendalam dikonfirmasi melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi data. Menurut Musta'in Mashud dalam Bagong Suyanto (edt, 2005: 72) dalam penelitian kualitatif yang mengandalkan data dari wawancara dengan informan, peranan informan sangat penting, sebab data akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan.

### Pembahasan

Komunikasi Pemerintahan sebagai Sarana Pertukaran Informasi Publik. Komunikasi mempunyai peranan asasi dalam segala aspek kehidupan manusia, masyarakat, dan negara. Karena komunikasi adalah wahana utama dari kegiatan dan kehidupan manusia sehari-hari. Riyono (1987) menjelaskan bahwa manusia berkomunikasi dengan sesamanya karena manusia adalah makhluk yang saling membutuhkan, manusia hanya dapat berkembang melalui komunikasi.

Komunikasi telah menjadi kepentingan vital bagi manusia sebagai individu ataupun sebagai masyarakat, karena masyarakat tidak dapat berkembang tanpa informasi dan komunikasi. Komunikasi dimaksudkan untuk menyampaikan pesan, pengetahuan, perasaan, dan pengalaman kepada orang lain, dan komunikasi dapat dikatakan efektif bila ada kesamaan makna dan bahasa yang disampaikan. Sendjaja (2004) mengatakan bahwa kesamaan tidak dimaksudkan menciptakan pemahaman bersama namun antara dua pihak atau lebih memiliki kesamaan pada karakteristik tertentu.

Myers (1982) menjelaskan komunikasi pemerintahan merupakan elemen penting dalam organisasi pemerintahan. Istilah komunikasi pemerintah sering digunakan untuk merujuk semata-mata untuk komunikasi eksekutif yaitu komunikasi tingkat atas tapi juga dapat digunakan untuk merujuk kepada lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk melakukan pekerjaan di tingkat nasional, regional dan lokal. Definisi pemerintahan secara luas menurut Myers (1982) mencoba untuk menangkap realitas komunikasi pemerintah mengacu pada tujuan, peran dan praktek komunikasi sesuai dengan harapan kepentingan umum termasuk tindakan adil dan akuntabel.

Komunikasi pemerintahan adalah proses penyampaian ide-ide, gagasan-gagasan dan program pemerintah kepada masyarakat agar dapat mencapai tujuan negara yaitu kesejahteraan rakyat. Komunikasi pemerintahan merupakan fungsi penting dalam organisasi pemerintahan, bagi untuk *managing staff* maupun *managing people*. Komunikasi pemerintahan *managing staff* merupakan

komunikasi internal dalam suatu organisasi yang memiliki tujuan agar pegawai atau staff mengetahui dan memahami segala hal yang harus dikerjakan, bagaimana cara mengerjakan, dan eksekutif pemerintah mendapatkan informasi dari pegawai tentang hasil pelaksanaan pekerjaan yang seluruhnya bermanfaat untuk mencapai suatu tujuan organisasi pemerintah secara efektif dan efisien (Myers, 1982, h.8).

Sedangkan komunikasi pemerintahan *managing people* merupakan komunikasi eksternal dalam suatu organisasi memiliki tujuan untuk memberikan informasi tentang berbagai kebijakan dan peraturan pemerintah kepada masyarakat, organisasi non pemerintah, termasuk komunitas. Untuk mendapatkan informasi dari mereka untuk membuat kebijakan dan peraturan dan juga untuk mendapatkan informasi mengenai dampak dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk menentukan apakah kebijakan atau peraturan yang dibuat tersebut dilanjutkan atau dihentikan, direvisi atau dimodifikasi (Myers & Gail, 1982, h.8).

Brent Baker (1997) menjelaskan ada empat pendekatan dari public relation yang dapat dihubungkan dengan strategi komunikasi pemerintahan yaitu, *pertama*, komunikasi politik, bertujuan untuk mempersuasi dan mendapatkan legitimasi baik dalam maupun luar negeri mengenai rezim pemerintahan. *Kedua*, pelayanan informasi, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada publik mengenai informasi penting pemerintahan dan menyediakan fasilitas agar publik dapat mengakses informasi strategis. *Ketiga*, membangun dan mempertahankan citra positif institusi, tujuannya untuk menginformasikan dan mempengaruhi publik agar memberikan dukungan positif baik jangka pendek

maupun jangka panjang pada semua tingkatan pemerintahan. *Keempat*, menghasilkan umpan balik dari masyarakat, tujuannya untuk memastikan pemerintah mendapatkan informasi terbaru dan meminta masukan dalam proses pembuatan kebijakan dari masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Tuban membuat aplikasi TapRose Temanku sebagai bentuk pelayanan informasi, membangun citra positif dan wadah untuk mengharapkan umpan balik dari masyarakat kepada pemerintah kabupaten Tuban.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling dapat dilihat atau kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat sendiri. Untuk itu kualitas pelayanan public di semua pemerintahan harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Tuban yaitu dengan membuat aplikasi yang dapat didownload oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Tuban yang memiliki *smartphone* android, aplikasi tersebut adalah TapRose Temanku. Perkembangan teknologi saat ini telah berjalan begitu cepat, teknologi telah membuat Batasan antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat. Kecepatan tersebut juga dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah daerah dan masyarakatnya, namun mobilitas masyarakat yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan dan kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan kepada publik.

Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan public yang berkualitas dari pemerintah (birokrasi). Masyarakat juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas hak-

haknya, didengar suaranya, dan dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian masyarakat memiliki hak untuk menilai, menyetujui, menolak dan menuntut siapapun yang tidak bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Pelayanan public dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Demokrasi pemerintah tidak jauh dari ruang publik, komunikasi pemerintah yang terjadi di dalam beberapa ruang publik diharapkan mampu untuk mengarah pada tujuan pemerintahan yaitu untuk meraih kebaikan bersama. Demokrasi pemerintah tidak jauh dari ruang publik, komunikasi pemerintah yang terjadi di dalam beberapa ruang publik diharapkan mampu untuk mengarah pada tujuan pemerintahan yaitu untuk meraih kebaikan bersama.

Pada tahun 2011 pemerintah Kabupaten Tuban mengadakan program yang digunakan masyarakat untuk wadah menyampaikan pertanyaan dan keluhan seputar permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat Tuban yang di beri nama Muhasabah Sabtu Pagi. Program Muhasabah Sabtu Pagi dibentuk pada saat pemerintahan Bupati Fathul Huda dan menjadi program rutin yang diadakan setiap hari sabtu pagi di musholla lingkungan pendopo Tuban. Setelah berhasil dengan Program Muhasabah Sabtu Pagi, pemerintah Kabupaten membuat terobosan baru dengan aplikasi TapRose Temanku sebagai alat komunikasi

dan pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat. Pemerintah membuat aplikasi TapRose Temanku karena melihat antusiasme masyarakat yang saling memberikan informasi terkait dengan Kabupaten Tuban di media sosial namun tidak memiliki wadah resmi yang dapat diketahui oleh Pemerintah.

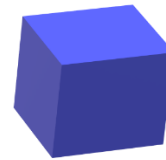
Yolencya (2019) mengatakan bahwa, aplikasi TapRose Temanku belum memiliki SK resmi, namun pada tahun 2020 SK resmi akan dibuat sehingga aplikasi TapRose Temanku merupakan salah satu komunikasi resmi yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Tuban. Kesenjangan yang menyangkut permasalahan di wilayah Kabupaten Tuban pada pemerintah sebelumnya dan masyarakat menjadi hal utama Bupati Tuban setuju untuk membuat aplikasi tersebut.

Permasalahan kesenjangan yang terjadi pada pemerintahan sebelumnya adalah kurangnya wadah untuk masyarakat menyampaikan pertanyaan dan aspirasi kepada pemerintah, sehingga terjadi banyaknya demonstrasi dan protes yang dilakukan masyarakat Tuban. Pada aplikasi tersebut pihak pihak yang terlibat adalah bupati dan wakil bupati, SKPD kepala dan staff serta masyarakat umum Kabupaten Tuban. Aplikasi ini memiliki tujuan spesifik yaitu sebagai komunikasi pemerintah Tuban kepada masyarakat dan sebagai akses masyarakat untuk memberikan pertanyaan terkait permasalahan di lingkungannya.

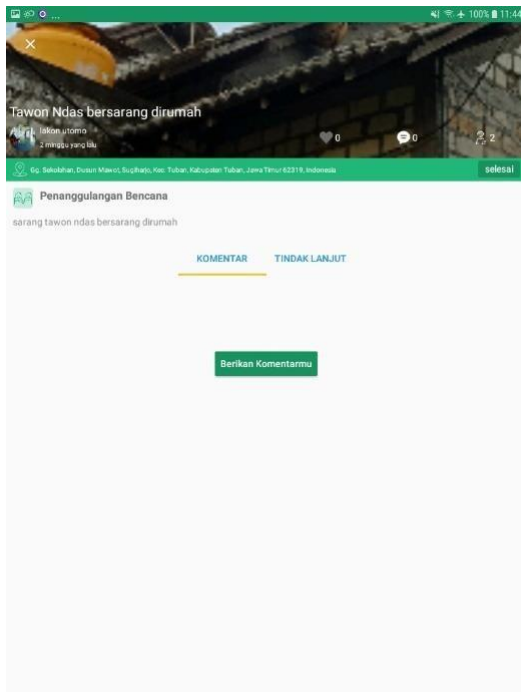
Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Heri Prasetyo, beliau mengatakan bahwa, Kabupaten Tuban memiliki beberapa wadah yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan dan keluhan kepada pemerintah, yaitu *talkshow* yang diadakan oleh radio Kabupaten tuban yaitu Pradya Suara. *Talkshow* yang diadakan oleh radio

Pradya Suara yakni, *MONDAY TALK* adalah dialog dengan masyarakat yang akan langsung dijawab oleh SKPD yang bersangkutan hadir pada dialog tersebut, *MONDAY TALK* hanya dihadiri satu SKPD setiap hari senin. Sama halnya dengan program berjudul SELAMAT PAGI BUMI WALI yang diadakan setiap hari kamis dengan konsep yang sama dengan *MONDAY TALK*. Namun karena masyarakat semakin modern dengan intensitas lebih sering mengakses internet akhirnya pemerintah kabupaten tuban melalui Dinas Kominfo membuat wadah saling berkomunikasi dengan pemerintah yaitu aplikasi TapRose Temanku. Hasil wawancara dengan kedua informan OPD menunjukkan bahwa Aplikasi TapRose Temanku merupakan strategi komunikasi pemerintah yang termasuk cara paling efektif dari program-program lain yang ada di Kabupaten Tuban.

masyarakat Kabupaten Tuban, namun komunikator pada Aplikasi TapRose Temanku juga bertugas untuk menjawab aspirasi dan pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat Tuban pada aplikasi tersebut. Yolencya mengatakan bahwa *Feedback* yang akan diterima oleh masyarakat akan dijawab langsung oleh OPD yang bersangkutan dengan cara menjawab pertanyaan yang ada pada halaman pertanyaan yang telah ditujukan kepada dinas terkait. pertanyaan dan Feedback pada Aplikasi TapRose Temanku



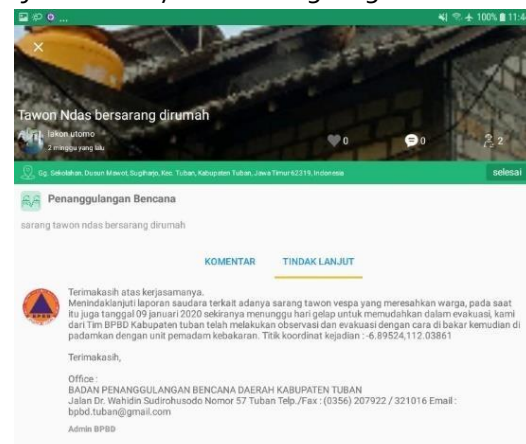
Berdasarkan hasil wawancara



Gambar 1 Contoh Bentuk Aplikasi TapRose Temanku

peneliti dengan kepala dinas Bapernas, Mahmudi mengatakan bahwa komunikator pada Aplikasi TapRose Temanku bertujuan untuk menyampaikan gagasan serta informasi yang dibutuhkan oleh

"feedback nya akan langsung dibalas oleh



OPD, setelah mendapat balasan dan telah dilaksanakan, status di aplikasi akan berubah menjadi selesai, namun jika masih pada tahap pengecekan makan status di aplikasi adalah proses” (Ibu Yolencya, wawancara 20 Desember 2019)

Yolencia menambahkan bahwa respons yang cepat terhadap pertanyaan dan sarannya oleh OPD membuatnya senang. Ia merasa diperlakukan sebagai warga negara. Yolencia membandingkan dengan pelayanan birokrasi pada dua puluh tahun yang lalu, untuk ketemu dengan pejabat setingkat kelurahan harus antri lebih dahulu dan belum tentu dapat dijawab secara cepat, sebab petugas di tingkat kelurahan belum tentu memahami persoalan. Meskipun belum ada tindakan tetapi jawaban yang diberikan melalui media sosial ini sudah memuaskannya.

Menjadi pejabat public di masa keterbukaan seperti sekarang memang harus siap untuk dikritik dan siap juga untuk tidak memperoleh pujian bila kinerjanya baik, Sambung Yolence.

Aplikasi TapRose Temanku bertujuan untuk mengetahui aspirasi, keluhan dan pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah dan langsung dijawab langsung oleh pemerintah. Aplikasi tersebut dilakukan untuk menjadi sarana terjadinya proses mendapatkan informasi dan berbagi informasi antara masyarakat dengan pemerintah.

Proses mendapatkan dan berbagi informasi merupakan pertukaran pesan yang terjadi pada Aplikasi TapRose Temanku, pemerintah memberikan informasi terkait pemerintahan dan masyarakat memberikan informasi terkait permasalahan yang ada di Kabupaten Tuban.

Aplikasi online memang sudah populer digunakan oleh lembaga tertentu untuk menjembatani komunikasi antara sesama anggota organisasi maupun relasinya dengan

stakeholder. Dalam komunikasi politik misalnya, aplikasi sudah lazim digunakan di partai politik, yang bertujuan untuk meluaskan dukungan dari calon konstituen melalui iklan-iklan politik, mempertahankan yang sudah ada, maupun tujuan politik lainnya (Panuju, 2019: 41-56)

Pemerintah Tuban mencari informasi tentang permasalahan di lingkungan Tuban dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan saran, keluhan dan pertanyaan seputar permasalahan di Tuban yang langsung diberikan umpan balik sehingga terjadinya dialog antara pemerintah dan masyarakat Kabupaten Tuban saling mendapatkan informasi dan saling memberikan keuntungan. Selain sebagai sarana mendapatkan informasi, tujuan pertukaran pesan juga sebagai sarana pemerintah untuk menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Tuban merupakan pemerintah yang transparan kepada masyarakatnya.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan kepala dinas Bapemas mengatakan bahwa pertukaran pesan yang terjadi di TapRose Temanku dapat meningkatkan kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintahan kabupaten Tuban sehingga masyarakat banyak memberikan informasi kepada pemerintah dan pemerintah mendapat informasi dari masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Tuban mencari informasi dengan memberikan kesempatan masyarakat untuk memberikan kritik dan saran kepada pemerintah, sedangkan masyarakat mengirimkan pesan atau komentar pada aplikasi TapRose Temanku yang ingin mendapatkan informasi dari pemerintah melalui pertanyaan-pertanyaan yang masyarakat berikan. Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Tuban yang hadir, Ridho mengatakan bahwa pertukaran pesan yang dilakukan pada Aplikasi TapRose Temanku memberikan keuntungan bagi masyarakat jika masyarakat aktif dan tidak



pasif, karena menyampaikan keluhan dan langsung ditanggapi oleh pemerintah memberikan kelegaan pada masyarakat, walaupun kritik dan saran tersebut tidak langsung terealisasi.

"Kalau menurut saya ya sangat penting sekali mbak, ya kaya tadi toh kalo sambat langsung sama yang bersangkutan enak, lego ngono istilahnya." (Wawancara Ridho, 17 Desember 2019)

Dari penuturan Ridho menunjukkan bahwa kepuasan merupakan hal yang sangat penting berkaitan dengan pelayanan public. Meskipun komunikasi dilakukan secara daring, Ridho merasakan seperti telah bertatap muka dengan petugas. Media sosial setidaknya membuktikan berhasil mendekatkan yang jauh. Karena itu, hubungan pemerintah dengan masyarakat tidak selalu harus dilakukan melalui insentif atau bantuan-bantuan materi, komunikasi menurut Ridho juga merupakan kebutuhan masyarakat. Aspirasinya harus diwadahi agar mengobati rasa dahaga membuka kebutuhan komunikasi public.

Pertukaran pesan yang terjadi pada Aplikasi TapRose Temanku memberikan hasil bahwa setiap keluhan, saran dan pertanyaan akan ditanggapi langsung oleh OPD yang bersangkutan dengan keluhan, saran dan pertanyaan dari masyarakat yang masuk.

Sapir (2010) menyebutkan bahwa jaringan komunikasi dibagi menjadi dua macam yaitu komunikasi tradisional (lama) dan komunikasi modern (baru), komunikasi modern merupakan suatu media yang kita gunakan saat ini dalam berkomunikasi. Yang mana media tersebut merupakan media yang canggih dan modern dalam perkembangan teknologi komunikasi.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang pernah memberikan saran, pertanyaan atau keluhan di aplikasi TapRose mengatakan bahwa aplikasi tersebut

merupakan sarana yang efektif untuk melakukan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya agar tercapainya pemerintahan yang transparan dengan menggunakan pelayanan public yang terpantau.

"Alhamdulillah saat itu keluhan saya direspon 1x24 jam udah dibalas. Tapi lampu jalan yang saya maksud baru dibenerin beberapa hari setelahnya. Tapi ya alhamdulillah respon dinas nya cepat mbak." (Fajar, 2019)

Antara pendapat Sapir dan Fajar dapat dijelaskan bahwa komunikasi membuat keduanya merasa diperhatikan sebagai warga negara..narasi Alhamdulillah merupakan indikasi penerimaan terhadap realitas. Sedangkan tenggang waktu antara aduan dengan *follow up* masih dalam batas yang wajar. Kiranya bukan hanya Sapir dan Fajar yang dapat menerima tenggang waktu antara respons dengan tindak lanjut. Kata "beberapa hari" masih dianggap cepat, berbeda dengan "beberapa minggu" bisa dikategorikan agak lama, satu bulan lebih masuk katagori lama, satu tahun lama sekali, dan lebih dari satu tahun dianggap kurang responsif.

Dengan adanya TapRose Temanku, komunikasi antara pemerintah Kabupaten Tuban dengan masyarakat dapat dengan mudah dijangkau. Terciptanya pemerintahan yang transparan adalah salah satu tujuan utama pemerintah Kabupaten Tuban. Keistimewaan yang ada pada aplikasi TapRose Temanku adalah aplikasi yang sangat mudah untuk dioperasikan. Baik itu orang tua maupun anak muda dapat dengan mudah mengoperasikan aplikasi tersebut. "saya termasuk orang yang agak gaptek mbak, walaupun setiap hari saya pegang HP tapi saya jarang tau aplikasi kecuali WA, nah saya diajarin admin kantor mengoperasikan TapRose kok ternyata ya agak sulit" (Bapak Mahmudi, 2019)

Keistimewaan aplikasi tersebut juga dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan TapRose sehingga terjadinya komunikasi yang efektif antara pemerintah Kabupaten Tuban dengan masyarakat Tuban. Menurut Rasila (2012) ada tiga model komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat, *pertama* pemerintah dan masyarakat saling memberikan informasi tentang permasalahan pembangunan, *kedua* pemerintah dan masyarakat saling mengerti dengan apa yang diinginkan kedua belah pihak, *ketiga* setelah mendapatkan apa yang diinginkan kedua belah pihak, pemerintah akan bertindak sesuai apa yang diinginkan masyarakat dan telah disetujui. Efendy (2005) mengemukakan bahwa strategi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan.

Strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Tuban kepada masyarakat dengan menggunakan Aplikasi TapRose Temanku agar mendapatkan informasi dari masyarakat yang merupakan tujuan pemerintah Kabupaten Tuban. Pemerintah juga memberikan informasi terkait pemerintahan melalui Aplikasi TapRose Temanku. Strategi memiliki fungsi menyebarkan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal. Dari pendapat Efendy setidaknya mengindikasikan bahwa aplikasi ini dianggap memberikan fungsi informasi terkait pemerintahan kepada masyarakat.

Masyarakat merasa mendapat pengetahuan tentang kebijakan pemerintah daerah serta apa yang sudah dan akan dilakukan. Aplikasi ini dalam Panuju (2020: 95) telah menjalankan fungsi penguatan (*reinforcement*) desiminasi informasi publik. Menurut Hasan (2010: 42) berhasil atau tidaknya kegiatan komunikasi dapat ditentukan oleh berbagai faktor yaitu

strategi dan taktik berkomunikasi yang dikembangkan oleh suatu pemerintahan sebagai komunikator. Pemerintah Kabupaten Tuban telah memberikan sarana dan wadah yang mudah supaya masyarakat dapat menyampaikan kritik, saran dan pertanyaan dengan dibuatnya Aplikasi TapRose Temanku yang merupakan inovasi dari pemerintah Kabupaten Tuban. Aplikasi tersebut digunakan untuk meningkatkan partisipasi publik dan merupakan strategi komunikasi pemerintah Tuban kepada masyarakat dengan metode yang sesuai dengan keinginan masyarakat Tuban agar tingkat partisipasi dan mewujudkan masyarakat Tuban yang aktif. Strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah Tuban melalui program Muhasabah Sabtu Pagi membuat partisipasi publik meningkat karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses melalui internet yaitu media sosial dan aplikasi yang mudah untuk di *download*.

Kontrol masyarakat pada pembangunan pemerintahan Kabupaten Tuban semakin tinggi dengan adanya Aplikasi TapRose Temanku menjadi bukti bahwa Aplikasi TapRose Temanku efektif sebagai strategi komunikasi dan pelayanan public oleh pemerintah Kabupaten Tuban, hal tersebut yang dibuktikan dengan pernyataan Kepala Dinas Kominfo, Hery bahwa strategi komunikasi dengan menggunakan cara membuat Aplikasi TapRose Temanku meningkatkan kontrol masyarakat sehingga OPD dapat mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat Tuban. Pemerintah menggunakan strategi komunikasi yang mudah diakses masyarakat dengan melihat kemajuan teknologi masyarakat Tuban.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Aplikasi TapRose Temanku sebagai Pelayanan Publik Kabupaten Tuban, maka peneliti dapat

menarik beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

Melalui Aplikasi TapRose Temanku pemerintah memberikan dan mendapatkan informasi untuk dan dari masyarakat agar pembangunan pemerintahan Kabupaten Tuban berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat Tuban. Masyarakat dapat memantau kinerja pemerintah dengan adanya Aplikasi TapRose Temanku melalui informasi yang diberikan pemerintah pada Aplikasi TapRose Temanku

Aplikasi TapRose Temanku merupakan wadah atau sarana masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran dan pertanyaan terkait permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat Tuban. Kritik, saran dan pertanyaan yang disampaikan kepada pemerintah Tuban akan langsung diberikan jawaban (*feedback*) oleh OPD sesuai dengan ranah pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai **Aplikasi TapRose Temanku** sebagai pelayan public Kabupaten Tuban melalui **Aplikasi TapRose Temanku**, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan yang baik bagi masyarakat dan pemerintah Kabupaten Tuban. Demokrasi akan berjalan dengan lancar jika adanya partisipasi dari masyarakat, maka dari itu partisipasi publik dalam sebuah program pemerintah sangat diperlukan agar pembangunan pemerintahan dapat dilakukan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Karena menurut kepala Dinas Bapemas yaitu Mahmudi, pada suatu pemerintahan, pemerintah adalah pelayan sedangkan masyarakat adalah *customer*. Pemerintah akan melakukan sesuatu sesuai keinginan masyarakatnya.

## Referensi

- Abidin, Y., Z. (2014). *Komunikasi Pemerintahan, Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*, Bandung: Pustaka Setia.
- Anwar A. (1988). *Ilmu komunikasi; Sebuah Pengantar Ringkas*, Jakarta: Rajawali Press.
- Arikunto, S. (1986). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Berlo, D., K. (1960). *The Process Of Communnication*, Harcourt School.
- Budiarjo. (1982). *Partisipasi dan Partai Politik*, Jakarta.
- Bunting, R. (2004). The Neww Peer Review Watchword. *The CPA Journal*, 74(10), 6-9
- Creswell, J., W. (1998). *Qualitative inquiry and Research Design : Choosing Among Five Tradition*, London: SAGE Publication.
- Creswell, J., W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Denzin, N., K., & Lincoln, S., Y. (2005). *Handbook of Qualitative Reserach*, Sage Publications (3rd ed)
- Dumisani, N. (2006). An Enabling Environment For Public Participation in Local Government. *Academic Journal International NGO Journal*, 1(1), 1-6

- Effendy, U., O. (2001). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Emory, S., B. (1995). *The Development of Social Thought*, USA: Longmans, Green and Co.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fairbanks, J., Plowman, K., D., & Rawlins, B., L. (2007). *Transparency in Government Communication*, Brigham Young University: Department of Communication
- Finel, B., I. & Lord, K., M. (1999). The Surprising Logic of Transparency. *International Studies Quarterly* 43(2), 315–339.
- Gordon R., J. (1993). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior* (4th ed). Hadi, S. (1986). *Metodologi Research*. Yogyakarta: UGM.
- Hamidi. (2008). *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, Malang: UMM Press.
- Hatcher, M. (2003). New Corporate Agendas. *Journal of Public Affairs*, 3(1).
- Ife, J., & Tesoreiro, F. (2008). *Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi Community Development*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jefkins. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada.
- Lasswell, H. (1972). *The structure and function of communication in society dalam Wilbur Schramm*, ed. Mass communication, Chicago: University Of Illinois Press.
- Mardikanto, T., & Soebianto, P. (2012). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Miles, M., B., & Huberman, A., M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2nd ed), California: Sage.
- Moleong, L., J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muller, J. (2006). *Perkembangan Masyarakat Lintas-Illmu*, Jakarta: Gramedia Lintas Utama.
- Myers, Tolela, & Gail E., M. (1982). *Managing by Communication: An Organizational Approach*. New York: Mc-Graw-Hill book Company.
- Ndraha, T. (1990). *Pembangunan masyarakat mempersiapkan masyarakat tinggal landas*, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Newman, W., L. (1997). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach*, New York.
- Nimmo, D. (2000). *Komunikasi Politik: Komunikator, Pesan dan Media*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rasila, B., N., & Mudau, M., J. (2012). Effective communication as a strategic tool for rural development: A model to take South African Government beyond mobilization and consultation through public participation. *Journal of Media and Communication Studies*, 4(7), 134-141
- Panuju, R. (2019). Narrative Analysis of Perindo Party Advertisement. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* Jilid 35(3) 2019: 41-56

- Panuju, R. (2020). *Spektrum Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Mediagroup.
- Riyono, P. (1987). *Berbagai Aspek Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rozuli, I.,A. (2013). *Bupati Menyapa Rakyat*, diakses dari igi.fisipol.ugm pada 28 Februari 2017.
- Ruslan, R. (2003). *Metode Penelitian Public Relation & Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sapir, E. (2014). *Language*, California: Harpress Publishing.
- Sendjaja, S., D. (2004). *Teori-teori Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Shenton, A., K. (2004). Strategic for Ensuring Trustworthiness in Qualitative Research Projects. *Education for Information*, 22, 63-75
- Soetrisno, L. (1995). *Menuju Masyarakat Partisipatif*, Yogyakarta: Kanisius.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basic of Qualitative Research, Techniques and Procedures for Developing Graunded Theory*, Cambridge University Press.
- Suarjo, S., & Djoenaesih. (1997). *Opini Publik*, Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suyanto, Bagong (edt). (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Vetter, A. (2008). *Local Burgerbeteiligung: Ein wichtiges Thema mit offenen Fragen*, Angelika Veter: Wiesbaden