

Indah Puji Lestari¹
Lalu Moh. Nazar Fajri²

Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Artikel Penelitian

Abstrak.

Pemerintah Kabupaten Lombok Timur mengoptimalkan pelayanan publik melalui e-government. Peningkatan mutu pelayanan publik merupakan salah satu misi dari Pemerintah Kabupaten Lombok Timur: ‘Mendorong Reformasi Birokrasi Pemerintah Desa, Kecamatan, dan Kabupaten Menuju Aparatur yang Bersih, Berorientasi Kepada Pelayanan Publik’ yang bertujuan mewujudkan reformasi birokrasi yang sungguh-sungguh dalam rangka tata kelola pemerintah yang baik, bersih, dan berorientasi pada pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan e-government dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan e-government dalam pelayanan publik, berdasarkan indikator pengembangan e-government yaitu: Support, Capacity, dan Value, skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Opini dan Informasi Publik, Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kepala Seksi Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi dan 5 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Dinas Kominfo Kab. Lombok Timur mulai mengalami peningkatan pada pelayanan walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumberdaya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *E-Government, Pelayanan Publik.*

¹Universitas Nahdlatul Wathan
Mataram
puji_indah@gmail.com

²Universitas Nahdlatul Wathan
Mataram
nazarfajri8@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial di Negara modern. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu Negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu warga Negara sebagai penerima yang menikmati pelayanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cermin hubungan antara sebuah Negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik

pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi informasi ke dalam aspek

Ini adalah artikel *Open Access* berdasarkan ketentuan *Creative Common Attribution License*, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan produksi ulang dalam media apapun, asalkan karya aslinya dikutip dengan benar.

© 2021 Penulis. Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik) diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

pemerintahan. Salah satunya dengan menghadirkan suatu alat yang biasa disingkat E-government. Pengimplementasian E-government pun sudah banyak diterapkan di beberapa wilayah di dunia, tak terkecuali di Indonesia. Menurut Indrajit (2003:36), E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Menurut Indrajit (2003:36) E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi Informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas mutu pelayanan. E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis Elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada, E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak lain (penduduk, penguasa, maupun instansi lain).

Di Indonesia, inovasi e-government sudah diinisiasi sejak beberapa tahun belakangan ini. Selain adanya kebutuhan, baik, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi, pengembangan e-government di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-government dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Selain itu, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, e-government semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Perlu disadari dan dipahami bahwa sesuai amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3), maka peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapat perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) ataupun hak yang mendasar (*fundamental rights*).

Salah satu wilayah yang mengembangkan sistem E-government adalah Kabupaten Lombok Timur yang merupakan salah satu wilayah yang terdapat di Nusa Tenggara Barat (NTB). Pemerintah Kabupaten Lombok Timur mengoptimalkan pelayanan publik melalui e-government, peningkatan pelayanan publik tersebut merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Lombok Timur untuk mengimplementasikan salah satu misi dari Pemerintah Kabupaten Lombok Timur adapun misi tersebut ialah "Mendorong Reformasi Birokrasi yang Sungguh-Sungguh dan Pemekaran Wilayah Pemerintah Desa, Kecamatan, dan Kabupaten Menuju Aparatur yang Bersih, Berorientasi Kepada Pelayanan Publik" Yang bertujuan mewujudkan reformasi birokrasi yang sungguh-sungguh dalam rangka tata kelola pemerintah yang baik, bersih, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Peran Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur terdeskripsi secara jelas mendukung mewujudkan reformasi birokrasi pemerintah Berbasis Elektronik untuk peningkatan pelayanan kepada publik/masyarakat. Kualitas birokrasi dan pengelolaan pembangunan dijabarkan dalam cara pandang dalam pengelolaan perencanaan pembangunan di Kabupaten Lombok Timur terutama ditinjau dari aspek perencanaan lebih meningkat dan menjadi lebih baik dari waktu sebelumnya.

Sebagai langkah awal pelaksanaan E-government di Lombok Timur telah mengoperasikan Website sejak tahun 2002 dengan domain www.Lomboktimurkab.go.id merupakan situs resmi dari Pemerintah Kabupaten Lombok Timur yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur dengan tampilan isi yaitu profil Lombok Timur, Berita, Artikel, Pesan Singkat, Buku Tamu, Dokumen pendukung lainnya. Penggunaan aplikasi yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian seperti/aplikasi SIPADAT, SMS Gateway dan SIPEPADU, Subdomain OPD dan Kecamatan, Aplikasi Sikap, Simbat, Layanan Mobile, GIS. Adanya akses internet di beberapa titik di Gedung Kantor Bupati, dan Area Publik di sekitar Kota Selong, dan Kecamatan Labuhan Haji.

Perkembangan Jaringan Internet di masyarakat sudah mulai menggeliat seiring dengan perkembangan zaman baik digunakan untuk personal maupun sebagai usaha berupa Warung

Internet/ISP. Kedepan direncanakan Infrastruktur, pelaksanaan Elektronik Government lanjutan berupa pemasangan jaringan informasi lingkup Kabupaten Lombok Timur dengan tujuan mengintegrasikan semua SKPD lingkup Kabupaten Lombok Timur sehingga dapat memberikan layanan online kepada publik.

Dari beberapa studi terdahulu yang telah dibaca oleh penulis, bahwa pengembangan E-government di berbagai wilayah Kabupaten maupun Kota di Indonesia hingga saat ini ada yang sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditandai dengan adanya aplikasi-aplikasi dan sistem informasi yang menunjang pelaksanaan tugas kantor, beberapa wilayah yang rata-rata telah memiliki *website* daerah sendiri yang dimana *website* tersebut telah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, tercukupinya anggaran/dana daerah yang diperlukan dalam pengembangan E-government. Serta daya dukung dari segi infrastruktur dari SDM yang telah memadai.

Meskipun demikian, terdapat juga pengembangan E-government di daerahnya yang masih belum berjalan dengan maksimal. Beberapa diantaranya dikarenakan konten pesan aduan masih belum lengkap, belum seriusnya organisasi pemerintah dalam menerapkan dan mengelola sistem E-government tersebut, terlebih lagi hampir semua penelitian terdahulu yang dibaca penulis memiliki permasalahan yang sama yakni kurangnya atau keterbatasannya SDM yang dimiliki oleh instansi dalam bidang kemampuan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas. Sehingga pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software* pun tidak optimal yang menjadikan aspek layanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hal ini, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis Elektronik dalam peningkatan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Lombok Timur. Penulis merasa permasalahan ini penting diteliti karena akan membantu pelaksanaan administrasi menjadi lebih efektif. Atas dasar permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian mengangkat judul Analisis E-Government dalam peningkatan Pelayanan Publik

TINJAUAN PUSTAKA

1. E-government

a. Pengertian E-government

E-government adalah kependekan kata dari *Electronic Government*. *E-government* merupakan salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan hingga pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.

Heeks (2002) mendefinisikan secara luas *E-government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan *Information and Communication Technologies (ICT)* untuk memperbaiki aktivitas organisasi pemerintahan. Pengertian yang senada diungkapkan juga oleh Devadoss dkk (2002) yang mendefinisikan *E-government* sebagai pemanfaatan *Information Technology (IT)* seperti internet untuk mendukung, mempermudah dan mengotomatisasikan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha dan pemerintah lainnya.

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *e-government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut Bank Dunia (*World Bank*), “*e-government Refers to The Use By government agencies of information Technologies (such as wide area Networks, The internet, and Mobile computing) That have The ability to transform relation with citizens, businesses, and other arm of government*”. (Maja Klun, et.al, 2011). Pada intinya *E Government* itu merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain, seperti masyarakat, pelaku bisnis dan instansi lainnya.

Berdasarkan definisi di atas, *E-government* mengacu pada hal yang berbasis teknologi informasi dalam suatu lembaga pemerintahan

maupun lembaga publik. Jadi *E-government* merupakan salah satu aplikasi teknologi informasi yang sekarang ini banyak digunakan di beberapa kantor atau lembaga pemerintah baik di tingkat Provinsi maupun Kota/Kabupaten.

Pada pengembangan *E-government* pasti akan melibatkan suatu sistem teknologi informasi dikarenakan segala urusan pemerintahan terintegrasi dalam suatu sistem. Tujuannya yakni agar pemanfaatan dan pendayagunaan telematika dalam meningkatkan pelayanan publik, baik itu dalam tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, masyarakat, hingga pelaku bisnis dapat tercipta lebih baik, penyediaan akses informasi kepada publik yang lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat. Intinya *E-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif, efisien, produktif dan responsif.

Selain itu sistem *E-government* juga tidak hanya menjadi kemampuan dalam mengubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat saja (*Government to Citizens*), akan tetapi juga penghubung antara *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) serta *Government to Employees* (G2E).

b. Tujuan E-government

Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dimana dalam hal ini *E-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan public (*website presence*), yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- 2) Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha (*interaction*), untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara (*transaction*), serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja (*transformation*), yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Adapun 4 tujuan *e-government* lainnya menurut (Anwar, Oetojo, 2004:66), yaitu:

- 1) Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
- 2) Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini dan sebelumnya.
- 3) Menunjang *good government* dan keterbukaan.
- 4) Meningkatkan pendapatan asli daerah. Anggrahini dkk (2008:150) ruang lingkup dari implementasi *e government* yaitu:
- 1) Membangun teknologi berbasis internet guna menambah akses memberikan pelayanan jasa oleh pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Keterhubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat bisa mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan dari pemerintah.
- 3) Keterhubungan elektronik di lingkungan internal maupun eksternal untuk berbagai aplikasi.

Berdasarkan hal di atas tujuan *E-government* adalah untuk. meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan public pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh elemen masyarakat.

c. Klasifikasi E-govermen

Indrajit (2006), dalam bukunya *Electronic Government* menjelaskan tipe relasi dalam *E-government* dapat dibedakan dalam empat tipe sebagai berikut:

- 1) *Government to Citizens* (G-to-C)

Tipe *G-to-C* ini merupakan aplikasi *E-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2) *Government to Business (G-to-B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entitas* berorientasi *profit*. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3) *Government to Governments (G-to-G)*

Era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan di negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intensif dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar suatu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entitas entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan,

proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

4) *Government to Employees (G-to-E)*

Pada akhirnya aplikasi *E-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sebuah institusi sebagai pelayan masyarakat.

d. Tahapan Pengembangan *E-government*

Implementasi *E-government* untuk pelayanan publik berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 memerlukan beberapa strategi, antara lain membangun *E-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh semua pihak.

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, pengembangan dan implementasi *E-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan (Sosiawan, 2008), yaitu :

• Tingkat 1 Persiapan yang meliputi:

- 1) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
- 2) Penyiapan SDM;
- 3) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
- 4) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

• Tingkat 2

Pematangan yang meliputi:

- 1) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

• Tingkat 3

Pemantapan yang meliputi:

- 1) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
- 2) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tingkat 4

Pemanfaatan yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Menurut Nugroho (2007) tahapan perkembangan implementasi *e government* di Indonesia, dibagi menjadi empat :

- 1) *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi

dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.

- 2) *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi *E-mail* dalam *website* pemerintah.
- 3) *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- 4) *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

e. **Indikator Pengembangan *E-government***

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard *JFK School of Government* (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

- 1) *Support*
Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-government* dapat terlaksana.
- 2) *Capacity*
Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:
 - a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government*.
 - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E Government*.
 - c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

f. Indikator Keberhasilan *E-government*

Budi Rianto dkk (2012) mengatakan sedikitnya ada 4 indikator keberhasilan *E-government*, yaitu :

- 1) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- 2) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- 3) Ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- 4) Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *teleconference*.

Dalam pelaksanaan *E-government* di Kabupaten Lombok Timur ada beberapa hambatan yang dilalui pemerintah sebagaimana yang tertera dalam Rencana Kerja Strategis RENSTRA 2019 S/D 2023 terdapat permasalahan yang dihadapi dalam ruang lingkup pelayanan sebagai berikut:

1. Kapasitas SDM yang masih kurang, sarana dan prasarana jaringan komunikasi, peralatan
2. Regulasi yang masih dalam proses persiapan
3. Bahan diseminasi yang masih minim dari kegiatan pembangunan daerah
4. Masih kurangnya pegawai secara kualitas dan kuantitas
5. Wilayah yang belum terlayani broadband dan jaringan data
6. Peraturan yang belum disiapkan tentang persandian di Kabupaten Lombok Timur
7. Sandiman yang belum dimiliki oleh Dinas Kominfo
8. Peralatan yang masih terbatas

METODE PENELITIAN

Krik Miller Moleong (2013) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai sebuah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Jenis penelitian yang digunakan dalam karya tulis

ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adanya Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government merupakan sebuah realitas social. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan, mengembangkan, menggambarkan, melukiskan dan menginterpretasikan secara jelas dan utuh tentang bagaimana pengembangan E-government dalam meningkatkan pelayanan publik berupa aplikasi berbasis android.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik Kominfo Kab. Lombok Timur

Sebagai langkah awal pelaksanaan e-government di Lombok Timur telah mengoperasikan Website sejak tahun 2002 dengan domain www.Lomboktimurkab.go.id merupakan situs resmi dari Pemerintah Kabupaten Lombok Timur yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur dengan tampilan isi yaitu profil Lombok Timur, Berita, Artikel, Pesan Singkat, Buku Tamu, Dokumen pendukung lainnya. Penggunaan aplikasi yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian seperti/aplikasi SIPADAT(Sistem Informasi Pajak Daerah Terpadu), SMS Gateway (Short Message Service) dan SIPEPADU(Sistem Perizinan Terpadu Online), Subdomain OPD dan Kecamatan, Aplikasi Sikap(Sistem Informasi Kinerja Penyedia), Simbat, Layanan Mobile, GIS. Adanya akses internet di beberapa titik Gedung Kantor Bupati, dan area public di sekitar Kota Selong, dan Kecamatan Labuhan Haji.

Tujuan utama pemerintah dalam pelaksanaan e-government ini adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah efektif dan efisien dengan sistem online, dalam mewujudkannya pemerintah sudah menyiapkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien antara lain yaitu: Aplikasi untuk memudahkan pelayanan secara online, infrastruktur dan jaringan komunikasi seperti sarana pos dan telekomunikasi dan didukung dengan adanya Command Center yang mempunyai server sampai dengan 1000 tera serta Quick Wins Smart City Daerah guna untuk mempercepat peningkatan pelayanan serta kualitas hidup masyarakat.

Dari segi pelayanan yang dilakukan masih banyak kekurangan seperti fasilitas yang belum maksimal digunakan dikarenakan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia yang masih kurang, keterbatasan anggaran juga mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan serta regulasi yang masih dalam proses.

Sejarah Penerapan E-Government

Pelaksanaan E-Government di Kabupaten Lombok Timur sudah ada sejak tahun 2002 begitu digitalisasi itu ada disanalah mulai diterapkan e-government 17 tahun sebelum terbentuknya Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, disaat itu tergabung dalam Dinas Perhubungan yang sebelumnya bernama Dinas Perhubungan Komunikasi Informatika Kab.Lombok Timur.

Berikut kutipan yang diungkapkan oleh salah satu informan:

“E-Government sudah ada sejak tahun 2002 yang saat itu bergabung dengan Dinas Komunikasi Informatika Kab.Lombok Timur begitu digitalisasi ada tentu disana sudah diterapkan e-government, e-government sudah diharapkan dari dulu, e-government adalah satu kesatuan system yang mengharuskan bagaimana meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.” Tgl 3 September 2022 (Bpk. Muh. Amin Kutbi, S.Sos)

Pelaksanaan E-Government

Dalam pelaksanaanya dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah Kab. Lombok Timur sudah menyiapkan dari mulai cara melayani masyarakat atau etika pelayanan publik instrument/sarana yang ada seperti Website, Instagram, Facebook, Whats App (WA), SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dan aplikasi penunjang lainnya.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

“tentu ada peningkatan baik dari cara melayani baik instrumen/sarana yang ada selanjutnya dalam peningkatan pelayanan sekarang ada transformasi digital bagaimana melayani masyarakat tentu dengan aplikasi atau online seperti Website, Instagram, Facebook, Whatsapp (WA) dan

aplikasi lainnya.'' Tgl 3 September 2022 (Bpk. Muh. Amin Kutbi, S.Sos)

Dalam segi kualitas dalam pelayanan publik cukup meningkat dengan adanya beberapa aplikasi yang sudah diterbitkan serta langsung terintegrasi dengan pusat dan infrastruktur dalam memudahkan pelayanan publik .

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

''Dari segi kualitas cukup baik, kita tidak perlu lagi ke kantor kita hanya perlu membuka aplikasi seperti aplikasi pengaduan namanya SP4N yang biasa disebut SPAN (Sistem Pelayanan Pengelolaan Informasi Publik) dan itu langsung terintegrasi dengan pusat'' Tgl 3 September 2022 (Bpk. Muh. Amin Kutbi, S.Sos)

Tidak cukup dengan mengandalkan aplikasi berbasis online dalam memaksimalkan pelayanan publik perlu beberapa hal yang harus dipersiapkan dalam pelaksanaan e-government ini diantaranya infrastruktur, untuk saat ini infrastruktur sudah cukup memadai namun masih kurang dalam implementasinya untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tentu banyak hal yang harus dipersiapkan diantaranya instrument/sarana, sumber daya manusia (SDM) serta dana. Yang paling sulit adalah bagaimana memelihara hasil dari implementasi itu sendiri untuk saat ini ada beberapa program yang sudah terlaksana dan ada yang dalam proses karena ada beberapa hambatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

''Untuk saat ini infrastruktur yang ada cukup memadai karena kita mempunyai sarana aplikasi yang hampir memadai tetapi yang sulit adalah bagaimana implementasi nya, bagaimana pelaksanaannya tentu banyak yang harus dipersiapkan seperti instrument, sumber daya alam, dan dana dalam proses pelaksanaannya dan yang terpenting adalah bagaimana memelihara hasil implementasi itu yang berat kita bisa katakan ada program yang sudah terlaksana dan yang masih dalam proses.'' Tgl 3 September 2022 (Bpk. Muh. Amin Kutbi, S.Sos)

Salah satu sarana yang menjadi penunjang yaitu Command Center tujuan diciptanya command center ini adalah untuk meningkatkan pelayanan

publik kepada masyarakat, semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan semua data OPD yang di Kecamatan ada di command center yang mempunyai kapasitas server 1000 tera namun masih dalam proses kemudian data itu dijadikan satu dan dimasukkan ke dalam data SDI (Satu Data Indonesia).

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

''Salah satu sarana yang menjadi penunjang yaitu Command Center, tujuan command center bagaimana kita meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat semua data yang dibutuhkan oleh masyarakat ada di command center dan semua data OPD Kecamatan karena kita mempunyai kapasitas server 1000 tera semua data yang ada di command center itu akan dimasukkan dalam SDI (Satu Data Indonesia) tetapi itu masih dalam proses.'' Tgl 3 September 2022 (Bpk. Muh. Amin Kutbi, S.Sos)

Satu Data Indonesia (SDI) dibentuk berdasarkan Perpres 39 Tahun 2019 Pasal 1 tentang Satu Data Indonesia dalam peraturan Presiden ini yang dimaksud dengan: ''Satu Data Indonesia adalah kebijakan tata kelola data pemerintahan untuk menghasilkan data yang akurat, terpadu, dan dapat dipertanggung jawabkan, serta mudah diakses dan dibagi pakaikan antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah melalui pemenuhan Standar Data, Metadata, Interoperabilitas Data, dan menggunakan Kode Referensi dan Data Induk''. Kab. Lombok Timur mempunyai struktur SDI yang dinamakan WALIDAT (Wali Data), Prosedur data yang menjadi wali data dan produsen data disini yaitu Dinas Kominfo dan OPD-OPD selain Bappeda yang harus dilandasi dengan 4 yang ada di Perpres.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

''SDI dibentuk berdasarkan Perpres 39 Tahun 2019 tentang satu data Indonesia ada beberapa prinsip disitu terkait dengan satu data Indonesia yaitu Meta Data, Interoperabilitas Data, menggunakan Kode Referensi, dan Data Induk 4 prinsip ini yang harus dijalankan, kemudian Kab. Mempunyai struktur SDI yaitu dengan nama WALIDAT dan Prosedur Data jadi Kominfo selaku wali data dengan OPD-OPD selain Bappeda adalah produsen data, data tersebut harus

memenuhi 4 prinsip tadi.’ Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

Command center, Smart City, SPBE, adalah rangkaian yang tidak bisa terpisahkan yang berperan penting dalam pelaksanaan e-government untuk meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, command center merupakan komponen dari SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dan Smart City (Kota Pintar). Command center berfungsi sebagai ruang control jaringan intra pemerintah daerah/jaringan privat yang menghubungkan dengan 37 OPD dan termasuk diluar OPD itu sendiri dan didukung dengan data center.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

‘Perlu diketahui bahwa Smart City, SPBE, dan Command Center merupakan satu bagian/rangkaian yang tidak bisa terpisahkan. Command Center merupakan komponen dari SPBE, Smart City jika di istilahkan command center itu seperti ruangan komando/control berbagai kepentingan ada di ruangan ini ada, beberapa yang mendukung command center seperti data center, jaringan intra pemerintah daerah/jaringan privat yang menghubungkan command center dengan seluruh 37 OPD.’ Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

SPBE adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai dengan Perpres 95 Tahun 2018 salah satunya pada pasal 1 yang berbunyi ‘‘Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE’’ harapan Pemerintah dengan terbentuknya SPBE ini adalah agar bisa memudahkan dan mempercepat masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

‘ketika kita berbicara tentang SPBE kan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik jadi sesuai dengan Perpres 95 Tahun 2018 mengatur tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, tentunya harapan/harapan pemerintah dengan diterapkannya SPBE ini di dinas-dinas di masing-masing Kabupaten/Kota tentu pemerintah akan berharap system pemerintah yang berbasis

elektronik bisa memudahkan pelayanan masyarakat, bisa mempercepat pelayanan yang efektif dan efisien.’ Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

Smart City atau kota pintar adalah kawasan perkotaan berteknologi modern yang menggunakan berbagai jenis teknologi elektronik, aktivasi suara, dan sensor untuk mengumpulkan data tertentu. Informasi yang diperoleh dari data tersebut digunakan untuk mengelola aset, sumber daya, dan layanan secara efisien; sebagai imbalan nya, data tersebut digunakan untuk meningkatkan operasi di seluruh kota. Data ini termasuk data yang dikumpulkan dari warga, perangkat, bangunan, dan aset yang diproses dan dianalisis untuk memantau dan mengelola sistem lalu lintas dan transportasi, pembangkit listrik, utilitas, jaringan pasokan air, limbah, deteksi kejahatan, sistem informasi, sekolah, perpustakaan, rumah sakit, dan layanan masyarakat lainnya.

Sebuah kota didefinisikan sebagai kota cerdas baik dalam cara pemerintah mereka memanfaatkan teknologi maupun dalam cara mereka memantau, menganalisis, merencanakan, dan mengatur kota. Dengan tujuan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah efektif dan efisien Kab. Lombok Timur memulai program smart city pada tahun 2017 dengan terpilihnya Kab. Lombok Timur masuk dalam program 100 Smart City dengan dijadikannya kawasan Mandalika sebagai KPPN (Kawasan Pariwisata Prioritas Nasional) Kab. Lombok Timur selaku daerah penyangga dipandang perlu dijadikan sebagai kota cerdas.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

‘Smart City/Kota Cerdas di Kab. Lombok Timur mulai dibentuk pada Tahun 2017 dengan tujuan Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah efektif dan efisien itu saja tujuan dari smart city subyek terus dilakukan assessment terhadap perkembangan smart city di Kab. Kota yang masuk dalam program 100 Kabupaten Smart City terpilih di tahun 2021, dengan dijadikannya kawasan Mandalika sebagai KPPN Kab. Lombok Timur dipandang perlu untuk dijadikan sebagai kota cerdas.’ Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

Dimensi Smart City ada 6 salah satunya adalah smart government konsep 6 pilar sudah dirancang dari pusat untuk 100 Kab. Kota Smart City maupun yang meliputi program smart city kawasan pariwisata prioritas nasional Mandalika langkah awal dalam menjalankan smart city yaitu dengan menyusun Master Plan yang dimulai dari pimpinan teknis baru dibantu oleh tim dari luar untuk menyusun master plan termasuk menyusun master plan kawasan pariwisata prioritas Mandalika

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

“Dimensi smart city itu ada 6 salah satunya adalah smart government dan lain-lain 6 dimensi ini tidak bisa dipisahkan karena sudah dirancang dari pusat bauk untuk 100 Kab. Kota smart city maupun yang meliputi program smart city kawasan pariwisata prioritas nasional Mandalika, kita baru menyusun master plan mulai dari pimpinan teknis tahap 1,2, dan 3 kita juga dibantu tim luar dari NTB untuk menyusun master plan termasuk juga menyusun masterplan kawasan pariwisata prioritas nasional Mandalikas.”
Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

Program Smart Government yang terpilih adalah Bakso dan Sempad.

a. BAKSO

Bakso merupakan singkatan dari Buat Administrasi Kependudukan Secara Online. Inovasi Bakso sendiri merupakan dengan berbasis Kewenangan Desa, dengan berbasis penguatan dan peran aktif dengan melaksanakan pelayanan adminduk bagi penduduk desa dengan memanfaatkan aplikasi IT sebagai media pengiriman berkas persyaratan dokumen adminduk secara daring.

Bakso memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat Lombok Timur tuntas administrasi kependudukan dengan memformulasikan sinergitas pihak desa yang dapat memfasilitasi penuntutan data dan dokumen adminduk bagi penduduk di Kabupaten Lombok Timur secara tertib, akurat, dan dinamis.

b. SEMPAD

Sempad adalah Aplikasi berbasis Web yang menyajikan laporan realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mempunyai target PAD sebagai user update data. Sempad

bertujuan untuk menyajikan data yang valid karena tiap OPD yang menginputkan data dan bertanggung jawab atas data masing-masing. Dengan adanya Sempad diharapkan pimpinan dapat melihat data secara online setiap saat.

Program kedepan pemerintah dalam memudahkan system pelayanan yaitu dengan memabangun Call Center 112 berupa pelayanan pengaduan cepat kedaruratan apabila masyarakat dalam situasi kedaruratan seperti kecelakaan, kebakaran, kesehatan, bencana alam, masyarakat bisa mengadu langsung ke call center 112 call center ini akan terhubung dengan berbagai pihak seperti rumah sakit, pelayanan kesehatan/pelayanan kedaruratan, pemadam kebakaran, call center ini merupakan bagian dari command center kedepan, semua infrastruktur yang dibutuhkan dalam program ini sudah disiapkan namun dalam proses.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

“untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah kedepannya akan membuat program pengaduan cepat berupa call center 112, call center ini akan terhubung dengan berbagai pihak seperti rumah sakit, pelayanan kesehatan/pelayanan kedaruratan, pemadam kebakaran atau hal-hal lain yang missal masyarakat akan mengadu langsung terkait tentang kecelakaan, kebakaran, kesehatan, bencana alam, masyarakat bisa mengadu langsung ke call center 112 yang merupakan bagian dari command center, program ini masih dalam proses namun infrastruktur sudah kita siapkan disamping hal-hal lain misalnya survailen untuk pengawasan pemerintah menempatkan beberapa titik kamera cctv.” Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

Implementasi Smart City sampai saat ini yang dijalankan yaitu program smart city kawasan pariwisata prioritas nasional Mandalika dengan menyusun masterplan dalam masterplan terdapat beberapa program yang bersifat inovatif yang dibuat oleh masing-masing OPD untuk mendukung program smart city. Beberapa OPD sudah membuat programnya masing-masing diantaranya program smart city unggulan berupa Quick Wins namun tidak semua OPD membuat program tersebut seperti program dari Dukcapil yaitu Bakso, program dari Bappeda yaitu Sempak,

program dari Dinas Pertanian yaitu Bawang Selak Mako, dan aplikasi-aplikasi lainnya.

c. Bawang Selak Mako

Program quick wins yang terpilih di smart economy adalah pengembangan budidaya bawang selak mako (BSM). Budidaya tanaman bawang merah pada sela tanaman tembakau yang disebut sebagai tanaman Bawang Selak Mako (BSM) sudah sejak lama dibudidayakan di wilayah Kecamatan Jerowaru. BSM adalah penanaman bawang merah di antara tanaman tembakau sebagai tanaman pokok, dimana waktu penanamannya bersamaan dengan tanaman tembakau.

Waktu penanaman sekitar Bulan April-Mei yaitu pada saat musim tanam tembakau, dan masih tetap dilakukan setiap tahunnya sampai saat ini, walaupun dengan luasan terbatas. Fakta lapangan menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan budidaya BSM ini bisa mencapai 90% dengan kurang lebih 10% tingkat kegagalan yang diakibatkan oleh faktor bibit yang sumbernya tidak jelas dan tidak bersertifikasi serta cara pengelolaan yang tidak intensif karena tanaman ini hanya sebagai tanaman sampingan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

“Jika berbicara mengenai implementasi ini sudah beberapa yang kita rancang yaitu program Smart City Kawasan Pariwisata Prioritas Nasional kita sudah pada tahap membuat masterplan didalam masterplan itu kita memang ada beberapa program oleh masing-masing OPD karena itu terus kita dorong dari masing-masing OPD akan membuat program yang bersifat inovatif untuk mendukung program smart city seperti ada namanya Bakso untuk program Dukcapil, Bawang Selak Mako untuk program Dinas Pertanian, Sempak untuk program Bappeda dan aplikasi-aplikasi lainnya.” Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

Untuk menunjang program smart city ini pemerintah sudah menyiapkan beberapa rancangan diantaranya membangun Data Center dimana semua data dari semua OPD akan dikumpulkan menjadi satu pada data center untuk menampung

semua data setiap OPD di Command Center, membangun jaringan sepanjang 26 kilometer dengan 128 tiang.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

“untuk implementasi ini sudah beberapa yang kita rancang kita mendorong untuk dibangun Data Center di Dinas Kominfo dan kita juga membangun jaringan pemerintah sepanjang 26 kilometer dengan 128 tiang.” Tgl 3 September 2022 (Bpk. Heniman Ismawan, S.E.)

Dari segi Infrastruktur Jaringan Komunikasi di Kab. Lombok Timur sudah mempunyai 407 tower yang tersebar di seluruh Lotim untuk dana yang dibutuhkan untuk pembangunan tower sebanyak 2 milyar dengan masing-masing tarif retribusi perusahaan sebesar Rp 6000.00

a. Sarana Pos

Kegiatan proposal di Lombok Timur dilaksanakan oleh Kantor Pos Selong mengoperasikan 11 (sebelas) cabang di 10 (sepuluh) Kecamatan, menurut data dari tahun 2018.

b. Telekomunikasi

Jumlah Telepon Rumah/PSTN sampai pertengahan tahun 2018 sebanyak 2800 SST terdiri dari Wilayah Selong 1683 SST dan Wilayah Masbagik 1117 SST dilaksanakan oleh Kantor Daerah Telekomunikasi Nusra Cabang Selong.

Sedangkan keberadaan Telepon Genggam/Seluler tidak diketahui jumlah penggunaannya secara pasti. Berdasarkan Peraturan Menteri Kominfo nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi dan Perkominfo Nomor 21 Tahun 2017 tentang Pembatasan Jumlah Pengguna Kartu Operator Seluler, 1 Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya bisa memiliki 3 nomor seluler aktif yang terdaftar berdasarkan NIK, jika diestimasikan jumlah penduduk yang menggunakan nomor seluler dari umur 15-64 Tahun sebanyak 764.446 pada Tahun 2018 diperkirakan Pengguna Nomor seluler di Kabupaten Lombok Timur kurang lebih berjumlah 2.293.338 Nomor seluler.

Sedangkan operator seluler seluler/penyelenggara Jaringan bergerak di Lombok Timur yaitu: PT.XL Axiata, TBK, PT. Telkomsel, PT. Hutchison 3 Indonesia, PT. SmartFren Telekomunikasi dan PT. Indosat. Sejalan dengan perkembangan

Telekomunikasi di Kabupaten Lombok Timur berimbas terhadap terbukanya sejumlah peluang Distribusi Siaran TV (TV Kabel), Usaha Warnet, Usaha Jaringan Internet Rumah Tangga (ISP) dan usaha perdagangan alat perangkat telekomunikasi. Wewenang Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur sebatas pengawasan, pengendalian dan penertiban dan lain-lain, menurut data dari tahun 2018.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

“Perusahaan yang ingin membangun tower di Lombok Timur ini harus daftar, registrasi, SOP ke Kominfo terlebih dahulu, tower yang ada di Kab. Lombok Timur ini sebanyak 407 dari hasil rekapitulasi tahun 2022 pembangunan tower ini menghabiskan dana sebesar 2 milyar dengan masing-masing tariff perusahaan sebesar Rp 6000.00.” Tgl 3 September 2022 (Bpk. Lalu Supratman, S.E)

Target kedepan dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik pemerintah akan mengupayakan bagaimana infrastruktur dapat terpenuhi, sumber daya manusia/SDM bisa terpenuhi sesuai dengan harapan, serta sumber daya manusia yang mempunyai integritas yang tinggi dan semangat kerja dalam melayani masyarakat, bagaimana instrument atau fasilitas bisa memadai, meningkatkan kualitas pelayanan dengan melayani dengan independen, transparansi dan akuntabilitas sehingga masyarakat dapat menerima berita yang valid tidak hoax.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu informan sebagai berikut:

“Kita harapkan kedepannya lebih baik dalam melayani masyarakat bagaimana infrastruktur dan sumberdaya manusia bisa terpenuhi sesuai harapan, bagaimana fasilitas terpenuhi serta bagaimana melayani masyarakat dengan independen, transparan, akuntabilitas agar informasi yang diterima benar-benar valid.” Tgl 3 September 2022 (Bpk. Muh. Amin Kutbi, S.Sos)

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang ada menunjukkan bahwa pelaksanaan e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di Kab.

Lombok Timur di Dinas Kominfo dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Pada indikator support menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan bahwa kejelasan SOP dan aturan dapat dipahami dengan mudah baik untuk pegawai sebagai pemberi layanan maupun untuk masyarakat. Pihak Dinas Kominfo telah melakukan sosialisasi secara langsung mengenai adanya pelaksanaan e-government kepada tokoh masyarakat pada setiap pertemuan yang diharapkan dapat disampaikan kepada masyarakat luas. Tetapi dari wawancara yang telah penulis lakukan partisipasi masyarakat yang kurang disebabkan factor budaya, karakter masyarakat, kurangnya pemahaman tentang teknologi.
2. Elemen capacity merupakan sumberdaya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan E-Government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan tidak bisa lepas dari adanya capacity sumber daya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan yang dapat mendukung proses kelancaran suatu pelaksanaan program. Sumber Daya manusia di Dinas Kominfo dapat mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat secara baik, serta dapat menjalankan tugas dan wewenang dengan benar. Namun selama ini permasalahan yang terjadi kurangnya pegawai yang ahli dalam teknologi sehingga pelayanan belum efektif dan efisien. Untuk dapat melaksanakannya, dibutuhkan anggaran yang cukup besar baik pada tahap persiapan maupun pada tahap pelaksanaan. Anggaran yang ada di Dinas Kominfo diperoleh dari APBD Kab. Lombok Timur, yang seharusnya dana ini diperoleh dari pusat namun sampai sekarang Dinas Kominfo belum mampu membiayai semua anggaran tersebut. Dalam segi peralatan sudah cukup memadai.
3. Serta adapun indikator value atau manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana dapat ditunjukkan bahwa dengan nilai manfaat yang didapat dengan adanya pengelolaan informasi yang terhubung secara online atau e-government yakni, hemat biaya, waktu, dan tenaga sehingga dapat meningkatkan mutu produk pelayanan Kab. Lombok Timur.

REFERENSI

- Depkominfo. (2009). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Departemen Komunikasi dan Informatika* .
- Penerapan Kinerja dan Laporan Capaian Kinerja* . (2009). Selong.
- Quick Wins, Masterplan Smart City Daerah Kab. Lombok Timur*. (2021). Selong.
- Revisi RENSTRA Diskominfo*. (2019-2023). Selong.
- Sugiono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif* . Bandung: ALFABETA.
- Timur, K. B. (Tahun 2022). *Penunjukan Pejabat Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur*.
- Tugas dan Fungsi Kominfo*. (2022). Kominfo.
- Weil, P. W. (2004). *IT Governance How Top Performers Manage IT Decision Right For Superior Result* . Boston Massachusetts: Harvard Business School Press.
- A. JURNAL/MAKALAH**
- Dr. Soekirman, D. d. (1984). *Sejarah Departemen Penerangan Republik Indonesia* . Jakarta.
- Juliarso, A. (2019). *Analisis Implementasi E-government dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik* . Ciamis.
- Meleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Milles, M. d. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia UI-Press.
- Nugraha, J. T.(2018) .E-government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government Pemerintah Kabupaten Sleman). *Journal Of Communication And Media Study* 2(1), 32-42.
- Ratminto, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rahman, A. (2011). *Evaluasi Kesuksesan E-government :Studi di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Tulungagung*. Indonesia *Journal Of Accounting and Auditing (JAAI)*. 15 (2), 190-203.
- Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Surdin, J. (2015). *Analisis Kelayakan Implementasi E-government dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrarian*. Pinrang.
- Sutiana, I. (2016). *Pengembangan E-government Terintegrasi Menuju Sleman Smart Regency*. Sleman.
- Sejarah Kabupaten Lombok Timur. (n.d.). *Wikipedia*.
- Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan E-government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. *Journal Of Public Administration (JAP)*, 3(12),2145-2151.
- Sosiawan, E. A. (2008). *Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-government di Indonesia*. Seminar Nasional Informatika, (pp.99-108). Yogyakarta.
- Tugas dan Fungsi Kominfo*. (2022). Kominfo.
- Winarto. (2019). *Standar Operasional Prosedur*. *Winarto's Website*.
- Kota Cerdas. (n.d.). *Wikipedia*.
- PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**
- Depkominfo. (2009). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Departemen Komunikasi dan Informatika* .
- Penerapan Kinerja dan Laporan Capaian Kinerja* . (2009). Selong.
- Quick Wins, Masterplan Smart City Daerah Kab. Lombok Timur*. (2021). Selong.
- Revisi RENSTRA Diskominfo*. (2019-2023). Selong.
- Sugiono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif* . Bandung: ALFABETA.
- Timur, K. B. (Tahun 2022). *Penunjukan Pejabat Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur*.
- Tugas dan Fungsi Kominfo*. (2022). Kominfo.
- Weil, P. W. (2004). *IT Governance How Top Performers Manage IT Decision Right For*

Superior Result. Boston Massachusetts:
Harvard Business School Press.

Nasional Informatika, (pp.99-108).
Yogyakarta.

B. JURNAL/MAKALAH

Dr. Soekirman, D. d. (1984). *Sejarah Departemen
Penerangan Republik Indonesia*. Jakarta.

Juliarso, A. (2019). *Analisis Implementasi E-
government dalam Meningkatkan Kinerja
Pelayanan Publik*. Ciamis.

Meleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian
Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Milles, M. d. (2007). *Analisis Data Kualitatif*.
Jakarta: Universitas Indonesia UI-Press.

Nugraha, J. T. (2018). E-government dan
Pelayanan Publik (Studi Tentang
Elemen Sukses Pengembangan E-
government Pemerintah Kabupaten
Sleman). *Journal Of Communication
And Media Study* 2(1), 32-42.

Ratminto, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*.
Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Rahman, A. (2011). Evaluasi Kesuksesan E-
government :Studi di Kabupaten Sleman
dan Kabupaten Tulungagung. Indonesia
Journal Of Accounting and Auditing
(JAAI). 15 (2), 190-203.

Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi
E-government dalam Pelayanan Publik*.
Surabaya: CV. Putra Media Nusantara
(PMN).

Surdin, J. (2015). *Analisis Kelayakan Implementasi
E-government dalam Pelayanan Publik di
Bidang Keagrarian*. Pinrang.

Sutiana, I. (2016). *Pengembangan E-government
Terintegrasi Menuju Sleman Smart Regency*.
Sleman.

Sejarah Kabupaten Lombok Timur. (n.d.).
Wikipedia.

Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto.
(2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-
government Pada Badan Pelayanan
Perizinan Terpadu Kota Malang. *Journal
Of Public Administration (JAP)*,
3(12),2145-2151.

Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan
Hambatan Dalam Implementasi E-
government di Indonesia. Seminar

Tugas dan Fungsi Kominfo. (2022). Kominfo.

Winarto. (2019). Standar Operasional Prosedur.
Winarto's Website.

Kota Cerdas. (n.d.). *Wikipedia*.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia, I. P. (Nomor 3 Tahun 2003). *Kebijakan
dan Strategi Nasional Pengembangan E-
Government*.

Indonesia, P. P. (Nomor 95 Tahun 2018). *Sistem
Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

Timur, K. B. (Tahun 2022). *Penunjukan Pejabat
Pengelolaan Layanan Informasi dan
Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah
Kabupaten Lombok Timur*.

Timur, P. B. (Nomor 10 Tahun 2019).
*Pengembangan dan Pemanfaatan Teknologi
Informasi dan Komunikasi di Lingkungan
Pemerintah Kabupaten Lombok Timur*.

Timur, P. B. (Nomor 10 Tahun 2019).
*Pengembangan dan Pemanfaatan Teknologi
Informasi dan Komunikasi di Lingkungan
Pemerintah Kabupaten Lombok Timur*.