

# Analisis Pelaksanaan Elektronik Government Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)

Rahmat Muhajir<sup>1</sup>, Abdurrahman<sup>2</sup>, Hidayatullah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram

Corresponding Author: [rahmatnr19@gmail.com](mailto:rahmatnr19@gmail.com)

**Kata Kunci:**  
Implementasi;  
Elektronik;  
Government; Dinas  
Sosial NTB

**Abstrak:** Pada era digitalisasi dan modernisasi saat ini perkembangan teknologi informasi (TI), khususnya teknologi komputer dan jaringan internet semakin pesat, salah satu cara yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance). berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan juga eraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Sistem Elektroniks sudah seharuhnya instansi pemerintahan mengimplentasikan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (electronic government). Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan electronic government sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan Untuk mengetahui Apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan electronic government sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan dari hasil peneliatan dari dan pembahasan dapat di simpulkan bahwa: (1). Dari tiga bentuk pelaksanaan dari teori bentuk implementasi electronic government menurut indirajit yaitu bentuk publish, interact dan transact hanya ada diterapkan 2 bentuk saja yaitu bentuk publish dan interact, sedangkan untuk bentuk ke 3 yaitu bentuk transact tidak diterapkan oleh dinas sosial NTB

**Keyword:**  
Implementation;  
Electronic;  
Government; NTB  
Social Service

**Abstract:** In the current era of digitalization and modernization, the development of information technology (IT), especially computer technology and internet networks is increasingly rapid, one way that can be used by the government to realize good governance. Based on the Presidential Instruction of the Republic of Indonesia Number 3 of 2003 concerning National Policy and Strategy for the Development of E-Government and also the Regional Regulation of the Province of West Nusa Tenggara Number 3 of 2018 concerning Electronic System-Based Government Governance, government agencies should implement electronic-based government services and administration. The purpose of the study was to determine how the implementation of electronic government is as an effort to realize good governance in the Social Service of West Nusa Tenggara Province, and to determine what factors influence the implementation of electronic government as an effort to realize good governance in the Social Service of West Nusa Tenggara Province. The type of research used is a qualitative descriptive research type. Based on the results of the study and discussion, it can be concluded that: (1). Of the three forms of implementation of the theory of electronic government implementation forms according to Indirajit, namely publish, interact and transact, only 2 forms are applied, namely publish and interact, while the third form, namely the transact form, is not applied by the NTB social service.

## PENDAHULUAN

Good Governance adalah penyelenggaraan pemerintahan yang berdasarkan pada pola hubungan antara pemerintah, masyarakat, dunia usaha atau dunia swasta, dan prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme dan demokrasi pada. Pemerintahan yang dibutuhkan adalah pemerintahan, pemerintahan yang bersih atau yang biasa disebut dengan clean government yang dipimpin oleh UNDP, Bank Dunia, PBB, dan beberapa organisasi internasional lainnya. Prinsip umum tata kelola pemerintahan yang baik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Manajemen Pemerintahan (Rohman dan Hanafi 2019).

Pada era digitalisasi dan modernisasi sekarang salah satu cara yang dapat digunakan untuk mewujudkan tata Kelola pemerintah yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip yang diuraikan di atas, adalah dengan memanfaatkan teknologi yang sedang dikembangkan. Saat ini perkembangan teknologi informasi (TI), khususnya teknologi komputer dan jaringan internet, semakin pesat. Perkembangan Internet yang dipimpin oleh pemerintah dan telekomunikasi juga merambah hingga ke wilayah pedesaan. Kemajuan teknologi ini membawa dampak besar terhadap tata kelola pemerintahan khususnya pengembangan sistem pelayanan publik melalui jaringan internet yang disebut dengan E-Government (Supriyanto 2016); (Zitri et al. 2024).

Konsep e-government dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif serta penyediaan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. e-government memungkinkan terjadinya interaksi dan komunikasi baru antara pemerintah di satu daerah dengan pemerintah daerah lainnya, antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, antara pemerintah dengan masyarakat, dan antara pemerintah dengan dunia usaha. (Supriyanto 2016).

Sejak dilaksanakannya otonomi daerah yang merupakan amanat reformasi tahun 1998, pelayanan publik di seluruh aspek kehidupan bernegara menjadi lebih baik dari sebelumnya, memberikan manfaat dan kemudahan kepada masyarakat lokal dalam segala aktivitasnya dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh negara yang termuat dalam Alinea ke 4 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu: “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial” (Heryanto, 2012)

Publik dalam pengertian bahasa Indonesia adalah praja yang berasal dari bahasa sansekerta. Praja mempunyai arti rakyat, jadi pelayan kepada rakyat atau publik. Itu sama dengan pamong praja (pelayan rakyat) (Hayat, 2018); (Umami, Jafar, and Zitri 2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Ayat (1), 2009). Pemenuhan itu harus dilakukan dan diberikan kepada masyarakat yang menjadi dasar dan kebutuhannya. Masyarakat banyak yang tidak paham tentang apa itu pelayanan publik, bahkan hak dan kewajibannya mendapatkan pelayanan pun kadangkala juga tidak disadari dengan baik, sehingga tidak mengetahui tentang proses pelayanan yang diberikan. Padahal sesungguhnya, masyarakat menjadi kontrol penuh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatur negara. Pelayanan publik menjadi hak dasar masyarakat untuk dipenuhi dengan segala konsekuensi yang melekat dalam dirinya, termasuk persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dan ketentuannya (Hayat, 2018); (Lestanata, Zitri, and Susiana 2020).

Dasar pelaksanaan e-government di Indonesia adalah Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Selain itu pelaksanaan e-government di Provinsi Nusa Tenggara Barat di atur dalam Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Sistem Elektronik.

Berdasarkan peraturan di atas sudah seharusnya semua instansi pemerintahan yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat memanfaatkan teknologi IT dalam menyelenggarakan pemerintahan tak terkecuali Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat, penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat sendiripun sudah di laksanakan, hal ini bisa kita lihat dengan adanya website dan berbagai media sosial Dinas Sosial Provsinsi Nusa Tenggara Barat dalam memberikan keterbukaan informasi dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, ini dilakukan sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih sesuai dengan asas good governance. selain itu Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat juga membuat aplikasi website online dan android untuk penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Aplikasi ini diberi nama sistem informasi masalah kesejahteraan sosial (Simaksa) (Tim Humas, 2017).

Selain itu terdapat juga aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) sebagai aplikasi pengolah data kemiskinan. Dalam pelaksanaannya elektronik government sering kali menemui masalah seperti website yang tidak bisa akses, maupun aplikasi yang error

Hasil penelitian yang dilakukan (Nova Yohana, Tantri Puspita Yazid, 2014) menunjukkan bahwa manfaat pemanfaatan website Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyampaian informasi kepada masyarakat belum maksimal sebagai sarana publikasi yang interaktif. Efisiensi pemanfaatan website dalam layanan informasi kurang cepat namun dapat mengurangi proses kerja dari segi waktu dan biaya pada Bagian Pengolahan Data Elektronik

dan Masyarakat. Sedangkan Hasil penelitian (Santy Nurina Aprilia , Andy Fefta Wijaya , Suryadi 2014) menunjukkan bahwa website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (eservice) seperti mendownload blangko, formulir, dll

Berdasarkan latar belakang diatas Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti bagaimana pelaksanaan e-government di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara sebagai usaha dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif berurusan dengan data non-numerik dan mengumpulkan serta menganalisis data secara naratif. Lokasi pada penelitian bertempat pada kantor Dinas sosia Provinsin Nusa Tenggara barat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, dapat berupa kalimat, kata, gambar atau data berharga yang tidak dapat di ukur secara langsung sebagai pertanyaan atau jawaban. Sumber data yang diperoleh data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan narasumber yang digunakan oleh peneliti yaitu: "Purposive Sampling". Teknik analisis data menggunakan data model Milles dan Huberman.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian pembahasan ini penulis akan menjelaskan dan menjabarkan bagaimana bentuk pelaksanaan Elektronik Government yang ada di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan teorinya (Indrajit, 2016). yang dimana indrajit membagi pelaksanaan electronic government menjadi 3 bentuk pelayanan, yaitu; publish, interact, dan transact.

Dalam pelaksanaannya electronic government dapat dibagi menjadi 3 bentuk menurut Indrajid (2016), bentuk pertama dalam pelaksanaan electronic government ini adalah publikasi (publish), publish merupakan bentuk pertama dan paling sederhana dalam electronic government, bentuk ini hanya berskala kecil, dan aplikasi tidak memerlukan banyak sumberdaya.

Dalam kelas publish hanya terjadi komunikasi 1 arah, Dimana pemerintah atau instansi mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat diakses secara langsung dengan mudah dan bebas oleh masyarakat atau pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

Dalam menyebarkan data dan informasi Dinas Sosial memiliki beberapa platform digital yang di gunakan seperti website, facebook dan instagram, supaya dapat diakses secara langsung dan bebas oleh masyarakat atau pihak lain yang berkepentingan. Dalam hal ini media yang paling aktif digunakan adalah website, dan facebook.

Berdasarkan hasil wawancara bapak Andy Zamala S. com menyampaikan bahwa:

“Untuk diseminasi data atau penyebaran berita kegiatan-kegiatan kita, kita memiliki website, facebook dan instragram, dan media yang paling sering digunakan adalah website dan facebook. Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Dinas Sosial NTB mempunyai website yang digunakan untuk penyebaran berita terkait dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial NTB, selain berita Masyarakat juga dapat mengakses data yang ada di Dinas Sosial NTB, selain dari website Dinas Sosial NTB juga memiki akun media Sosial juga untuk penyebaran berita dan informasi.

Lebih lanjut juga bapak sirajudin jafar selaku admin di bidang PPID juga menjelaskan bahwa :

“Untuk penggunaan media social seperti facebook dan isntagram hanyan digunakan untuk penyeberan informasi kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial NTB, sedangkan untuk penyebaran data menggunakan website” (wawancara, 2 Mei 2024)

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan selain website dinas sosial NTB juga mempunyai media social yang merupakan platform digital yang baling banyak dan sering digunakan oleh Masyarakat yaitu Facebook dan Instagram untuk penyebaran informasi dan berita, di media sosial Dinas Sosial NTB hanya memposting berita dan informasi saja tidak termasuk dengan data seperti di website.

Gambar 1. Website Dinas Sosial NTB



Sumber. <https://sosal.ntbprov.go.id/>

Gambar 1 merupakan tampilan awal website Dinas Sosial NTB yang digunakan untuk diseminasi berita dan dan data terkait kegiatan yang dilakukan oleh dinas sosial NTB, dari gambar diatas bisa dilihat beberapa berita dan informasi terbaru terkait kegiatan Dinas Sosial NTB.

Gambar 2 Data Lembaga Kesejahteraan Sosial

**Lembaga Kesejahteraan Sosial**

**DATA LKS YANG MENJADI MITRA KERJA DINAS SOSIAL PROV. NTB**

No	Nama LKS/ Ketua	Alamat/ Email	Jenis Layanan	Keterangan
1	Balai Sosial Karya Wanita (BSKW) "Mirah Adi" Mataram	Jl. Gora Selagalas No 77 Mataram	WTS, WRTA, WKTK, dan ODHA	
2	Yayasan Muslimat NU Ketua : Baiq Ely Mahmudah Telp. 085205081394	Jl. Dr., Wahidin Gg. Halmahera Rembiga	Eks WTS	
3	LKS Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Nama Ketua	Jln. Bung Karno No. 27 Mataram Tlp. 0370 6264 26 FAX 0370 6437 27 email : nktb.605@yahoo.com	Pemeriksaan HIV/AIDS dan Infeksi Menular Seksual bagi Eks WTS dan rawan sosial	

Sumber. Website Dinas Sosial NTB

Gambar 2 adalah data Lembaga kesejahteraan sosial yang menjadi mitra kerja Dinas Sosial NTB dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial. Lembaga kesejahteraan sosial (LKS) adalah sebuah organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang bentuk oleh masyarakat, data ini dapat Masyarakat akses secara langsung dan bebas di website Dinas Sosial NTB

Gambar 3 Data Statistik Sektoral



Sumber. Website Dinas Sosial NTB

Gambar 3 adalah gambar data statistik sektoral yang dapat diakses oleh masyarakat di website dinas sosial NTB, data statistic sektoral adalah data agregat dalam bentuk angka, seperti data jumlah ASN yang di Dinas Sosial NTB, data korban bencana sosial, dan data pemberdayaan Lembaga kesejahteraan sosial.

Selain itu Dinas Sosial NTB juga menggunakan aplikasi sistem informasi kesejahteraan sosial (SIKS-NG) aplikasi ini digunakan untuk data calon penerima bantuan sosial, aplikasi SIKS-NG merupakan aplikasi dari kementerian sosial., seperti yang disampaikan oleh bapak Andy Zamala S. Com bahwa:

“Dinas Sosial NTB sebelumnya memiliki aplikasi sistem informasi masalah kesejahteraan sosial (SIMAKSA) yang dibuat sendiri, akan tetapi aplikasi tersebut sudah digantikan oleh aplikasi SIKS-NG dari kementerian sosial untuk data calon penerima bantuan sosial”. (wawancara, 21 Mei 2024).

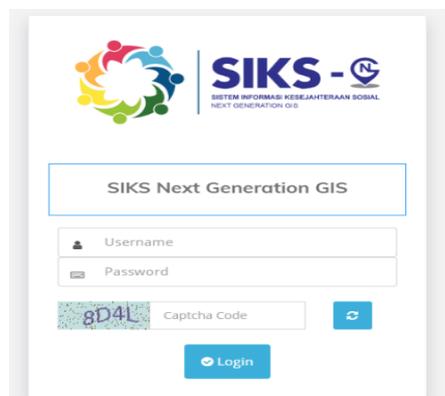
Dari wawancara diatas dapat kita diketahui bahwa sebelum menggunakan sebelum menggunakan aplikasi SIKS-NG Dinas Sosial Provinsi NTB menggunakan aplikasi sistem informasi masalah kesejahteraan sosial (SIMAKSA) yang dibuat oleh Dinas Sosial NTB sendiri, tetapi aplikasi SIMAKSA tidak digunakan lagi digantikan oleh aplikasi SIKS-NG yang memiliki fungsi yang sama, Aplikasi SIKS-NG merupakan aplikasi dari Kementerian Sosial langsung.

Lebih lanjut ibu Putri Ismirat selaku operator aplikasi SIKS-NG di Dinas Sosial NTB Menjelaskan bahwa :

“untuk penggunaan aplikasi SIKS-NG di setiap wilayah hanya terdapat satu admin atau operator saja untuk aplikasi SIKS-NG baik dari provinsi sampai ke kota atau kabupaten hingga ke tingkat desa, dan admin tidak dapat melihat data di wilayah lain, hanya dapat melihat data yang ada di provinsi NTB saja”. ( wawancara 21 mei 2024 )

Dari wawancara atas dapat dijelaskan bahwa aplikasi SIKS-NG digunakan dari tingkat provinsi sampai ke tingkat yang paling bawah yaitu desa, di setiap wilayah baik itu Provinsi Kota atau Kabupaten sampai desa hanya memiliki satu akun saja yang menjadi operator atau admin, operator atau admin hanya dapat melihat data terpadu kesejahteraan sosial yang ada diwilayahnya sendiri, admin atau operator tidak dapat melihat data kesejahteraan sosial yang berada di wilayah lain. untuk pembuatan akun aplikasi SIKS-NG harus mengirim surat ke kementerian sosial terlebih dahulu.

Gambar 4 Aplikasi SIKS-NG



Sumber. <https://siks.kemensos.go.id/login>

Gambar 4 merupakan dari gambar aplikasi sistem informasi kesejahteraan sosial-next generation SIKS-NG, aplikasi SIKS-NG merupakan suatu aplikasi yang digunakan oleh Dinas Sosial Provinsi, Kota atau Kabupaten sebagai pusat informasi dan data terpadu untuk masyarakat calon penerima bantuan sosial,

Dalam hal publikasi tidak semua data di dipublikasikan oleh Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat dan dapat diakses oleh masyarakat secara bebas, ada data yang jika ingin diakses oleh masyarakat itu memiliki prosedur tertentu. Lebih lanjut bapak Andy Zamala S. com menjelaskan:

“tidak semua data bisa diakses oleh masyarakat secara bebas dan tidak semua data bisa kami berikan terutama data BNBA (by name by address, dan adapun data yang biasanya diberikan itu data agregat, seperti data penduduk dalam bentuk angka.”. (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara diatas dapat jelaskan bahwa tidak semua data yang ada di Dinas Sosial NTB dapat di akses secara langsung dan bebas oleh Masyarakat, terutama data BNBA (by name by address) seperti data nama calon penerima bantuan sosial, Adapun data yang biasanya di berikan itu adalah data data agregat dalam bentuk angka.

Kelas publish juga dapat dilihat juga dari aplikasi Data Assist yang digunakan oleh bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Provinsi NTB seperti yang dijelaskan oleh ibu Rika Nopitasari bahwa:

“Dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik atau dengan aplikasi dibidang penanganan fakir miskin menggunakan aplikasi Data Assist yang berfungsi untuk cek data dari Masyarakat apakah Masyarakat yang memiliki data tersebut pernah menerima bantuan atau belum”. (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa bidang penanganan fakir miskin dalam pengimplementasian elektronik government menggunakan aplikasi Data Assist sebagai aplikasi yang mempermudah pekerjaan dibidang penanganan fakir miskin, aplikasi Data Aplikasi yang digunakan untuk mengetahui data masyarakat apakah Masyarakat tersebut pernah mendapat bantuan atau belum, aplikasi Data Assist membuat bidang penanganan fakir miskin tidak perlu mencari data dan mencocokkan data satu persatu secara manual. Aplikasi Data Assist yang digunakan ini masih merupakan aplikasi yang belum sempurna, masih banyak pengembangan yang sebenarnya perlu di berikan terhadap aplikasi ini, meskipun terbilang masih banyak kekurangan pada aplikasi ini, bidang penanganan fakir miskin masih bisa memanfaatkan aplikasi ini seperti yang dijelaskan sebelumnya. Lebih lanjut ibu Rika Nopitasari menjelaskan bahwa :

“Aplikasi Data Assist ini merupakan aplikasi yang dibuat oleh mahasiswa magang dari Universitas Bumigora sebagai tugas magangnya, aplikasi data assist ini juga masih belum sempurna sebenarnya, masih banyak kekurangan kalo dilihat dari menu menunya, karena ini memang aplikasi yang dibuat gratis akan tetapi aplikasi ini sudah bisa memanfaatkan seperti yang saya sebuttkan tadi”. (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara diatas dapat jelaskan bahwa aplikasi Data Assist yang digunakan oleh bidang penanganan fakir miskin adalah aplikasi yang dibuat oleh mahasiswa yang magang di Dinas Sosial NTB, aplikasi Data Assist masih memiliki banyak kekurangan, update data masih dilakukan satu persatu, masa berlaku dari aplikasi yang belum pasti karena memang aplikasi ini dibuat secara gratis, meskipun aplikasi ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan

aplikasi ini tetap bisa digunakan dan mempunyai manfaat untuk memudahkan kerja dibidang penanganan fakir miskin.

Gambar 5 Aplikasi Data Assist



Sumber. Dinas Sosial NTB

Gambar 5 merupakan gambar dari aplikasi Data Assist yang digunakan oleh bidang penanganan fakir miskin, aplikasi ini berfungsi untuk mencari data penerima bantuan sosial, apakah Masyarakat yang mempunyai data tersebut pernah menerima bantuan atau tidak.

Dalam kelas Interact telah terjadi komunikasi dua arah antara Dinas Sosial NTB dengan Masyarakat yang berkepentingan. Dalam hal ini ada dua bentuk aplikasi yang biasa digunakan oleh dinas sosial NTB dalam kelas interact.

### **Portal Informasi**

Bentuk pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi masyarakat, agar masyarakat dapat mencari data atau informasi secara spesifik sesuai dengan yang diinginkan, pada bentuk ini berbeda dengan bentuk publish yang tidak terdapat menu searching .

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Andy Zamala S. com menjelaskan bahwa:

“banyak aplikasi yang digunakan oleh dinas sosial NTB merupakan aplikasi dari pemerintah provinsi NTB, seperti NTB Satu yang merupakan sebuah portal data terbuka yang di mikili oleh pemerintah provinsi NTB, di dalam portal ini Masyarakat dapat mengkases data secara langsung”. (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa di Dinas Sosial NTB selain menggunakan aplikasi atau website yang dibuat sendiri, Dinas Sosial NTB juga menggunakan website atau aplikasi yang dimiliki pemerintah Provinsi NTB salah satunya adalah aplikasi NTB Satu Data, NTB Satu Data adalah sebuah portal data terbuka yang dimiliki oleh pemerintah provinsi NTB dan dapat di akses secara langsung oleh Masyarakat.

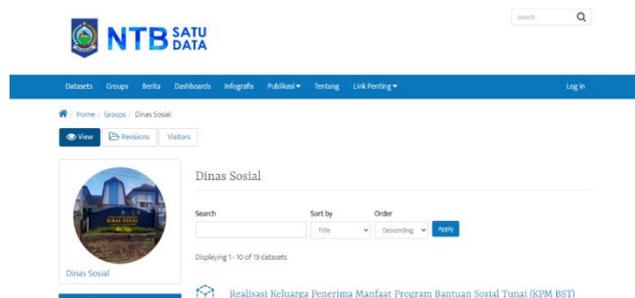
Lebih lanjut ibu Putri Ismirat admin di bidang PPID Dinas Sosial NTB menjelaskan bahwa :

“Di portal NTB satu data ada kolom searching yang membuat Masyarakat dapat mencari data yang diinginkan secara spesifik, seperti data tentang apa dan data tahun berapa, walaupun

di portal NTB Satu Data Dinas Sosial NTB hanya menjadi admin saja”. ( wawancara 21 mei 2024 )

Berdasarkan wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa di portal NTB Satu Data Masyarakat dapat mencari data secara spesifik sesuai yang diinginkan karena ada menu searching berbeda dengan website Dinas Sosial NTB yang tidak memiliki menu searching. Di portal NTB Satu Data tidak dikelola secara penuh oleh Dinas Sosial NTB, pihak Dinas Sosial NTB hanya menjadi admin saja untuk menginput data sesuai dengan yang di perlukan.

Gambar 6 NTB Satu Data



Sumber. <https://data.ntbprov.go.id/group/dinas-sosial>

Gambar 6 merupakan tampilan dari portal NTB Satu Data, porta ini merupakan portal data terpadu yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi NTB sebagai suatu pusat data terpadu, portal ini menghimpun data dari semua organisasi perangkat daerah, atau pemangku jabatan untuk dibagikan kepada masyarakat, NTB Satu data juga merupakan sebuah portal data terbuka sehingga masyarakat dapat mengakses data secara bebas dan langsung.

#### Kanal Diskusi

Bentuk kedua dari implementasi interact ini adalah Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil wawancara Bersama bapak Andy Zamala S. Com menjelaskan bahwa:

“Dinas Sosial NTB mempunyai form di website Dinas Sosial NTB yang dapat digunakan oleh Masyarakat unuk mengirim pesan atau laporan kepada Dinas Sosial NTB, selain form yang terdapat di website Masyarakat juga dapat menghubungi nomor telpon, email dan media sosial kami”. (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara di atas dapat dijelaskan Dinas Sosial NTB menyediakan kanal untuk menghubungi dinas sosial seperti form yang terdapat di website, atau masyarakat dapat berkomunikasi dengan Dinas Sosial NTB melalui nomor telpon, email dan media sosial seperti facebook dan instagram.

Lebih lanjut bapak Sirajudin Jafar admin di bidang PPID Dinas Sosial NTB menjelaskan bahwa:

“Masyarakat dapat menghubungi nomor kontak atau email yang sudah kami catumkan di website Dinas Sosial NTB, kami selalu mengecek pesan yang masuk setiap hari, dan pasti akan kami balas apabila ada pesan yang masuk tetapi terkadang tetap ada kendala pada saat kami membalas pesan yang masuk seperti kendala jaringan atau terjadi gangguan pada email”. ( wawancara 21 mei 2024 )

Dari wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa setiap masyarakat yang ingin menghubungi atau berkomunikasi dengan pihak Dinas Sosial NTB Masyarakat dapat menggunakan kontak telpon atau email Dinas Sosial NTB, informasi kontak Dinas Sosial NTB dapat Masyarakat lihat di website Dinas Sosial NTB, pihak Dinas Sosial NTB selalu cek email dan media sosialnya setiap hari untuk melihat pesan yang masuk, setiap Masyarakat yang mengirim pesan atau laporan akan selalu di respon oleh pihak Dinas Sosial NTB meskipun balasan yang di kirim oleh Dinas Sosial ada kemungkinan tidak sampai kepada Masyarakat karena kendala jaringan atau gangguan pada kanal yang digunakan.

Gambar 7 Form Dinas Sosial NTB



Sumber. Website Dinas Sosial NTB

Gambar 7 merupak form yang Masyarakat bisa gunakan untuk menghubungi atau memberikan laporan dan kritikan kepada Dinas Sosial NTB, form tersebut dapat Masyarakat lihat di website Dinas Sosial NTB,

Gambar 8 Daftar Kontak Dinas Sosial NTB



Sumber. Website Dinas Sosial NTB

Gambar 4.8 daftar kontak Dinas Sosial yang dapat Masyarakat gunakan untuk menghubungi atau memberikan laporan kepada Dinas Sosial NTB secara langsung, info kontak Dinas Sosial dapat dilihat di website Dinas Sosial NTB

#### Implementasi Kelas transact di Dinas Sosial Provinsi NTB

Bentuk terakhir dari implementasi electronic government menurut indrajit adalah transaksi (transact), pada kelas transact ini terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas Interact, tetapi pada bentuk transact terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan (transfer ) uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Berdasarkan hasil wawancara Bersama pak Andy Zamala S. Com menjelaskan bahwa:

“sampai dengan saat ini tidak aplikasi atau canal yang berbayar yang di gunakan oleh Dinas Sosial NTB, semua pelayanan yang di berikan oleh Dinas Sosial NTB kepada masyarakat tidak pernah dipungut biaya (gratis) sesuai dengan maklumat pelayanan dan standar biaya yang ada di Dinas Sosial NTB”. (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara diatas dapat di jelaskan bahwa di Dinas Sosial NTB bentuk interact belum di terapkan, semua pelayanan yang ada di Dinas Sosial NTB tidak mengenakan biaya dalam semua bentuk layanan kepada masyarakat dalam artian bahwa saemua pelayanan diberikan secara gratis, hal ini sesuai dengan standar biaya dan maklumat pelayanan yang ada di Dinas Sosial NTN bahwa semua pelayanan tidak dipungut biaya (gratis)

Gambar 9 Maklumat Pelayanan



Sumber. Website Dinas Sosial NTB

Gambar 9 adalah maklumat pelayanan yang ada di Dinas Sosial NTB bahwa Dinas Sosial NTB sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan akan siap menerima sanksi dan siap memberikan kompensasi apabila pelayan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maklumat pelayanan ini wajib ditaati oleh semua pegawai di Dinas Sosial NTB,

Gambar 10 Standar Biaya Pelayanan



Sumber. Website Dinas Sosial NTB

Gambar 10 merupakan standar biaya yang ada di Dinas Sosial NTB bahwa semua pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial NTB tidak dipungut biaya (gratis), dan untuk Masyarakat yang ingin mengadakan data atau melakukan perekaman Masyarakat dapat melakukan penggandaan atau fotocopy sendiri atau dengan cara membawa flashdisk sendiri.

Akan tetapi dinas sosial juga menggunakan aplikasi atau website *simppsdb*s bagi Masyarakat yang ingin membuat surat izin mengadakan undian gratis berhadiah, yang Dimana dinas sosial yang akan membuat surat rekomendasi ke kemensos melalui aplikasi *simppsdpb*s seperti yang dijelaskan oleh bapak Aries Sandy S. ST menjelaskan bahwa:

“Masyarakat atau pemilik usaha yang ingin menyelenggarakan undian gratis berhadiah bisa membuat surat izin melalui website *simppsdb*s, dengan cara mengirim berkas permohonan izin yang dibutuhkan, kemudian dinas sosial provinsi akan memverifikasi kelengkapan surat permohonan izin tersebut, dan apabila terverifikasi pemohon wajib membayar biaya permohonan izin 10% langsung ke kemensos, apabila ada biaya tambahan dari pihak dinas sosial provinsi pemohon dapat membuat laporan langsung di website tersebut”. (wawancara 30 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa Dinas Sosial NTB juga menggunakan website *simppsdb*s dalam memberikan layanan kepada Masyarakat atau pemilik usaha yang ingin menyelenggarakan undian berhadiah, Dimana pemohon yang ingin membuat izin dapat mengirim berkas yang diperlukan untuk pembuatan izin langsung ke website, dinas sosial NTB hanya sebagai pihak yang memberikan rekomendasi saja setelah semua berkas dibutuhkan terpenuhi, setelah rekomendasi dinas sosial sudah ada pemohon wajib membayar biaya permohonan izin langsung ke kemensos sejumlah 10% dari jumlah total hadiah undian, apabila pemohon diminta untuk membayar selain dari biaya permohonan izin pemohon dapat langsung membuat laporan di aplikasi *simppsdb*s melalui menu pengaduan di website *simppsdb*s. Lebih lanjut juga bapak Aries Sandy S. ST menyampaikan bahwa:

“Sebernarnya biaya permohonan izin yang dibayar oleh Masyarakat juga nanti akan diberikan kembali lagi ke masyarakat dalam membangun dan mengatasi masalah kesejahteraan sosial seperti, santunan, penanggulangan bencana alam dan bencana sosial, bantuan rehabilitasi

sosial dan lain lain, aplikasi simppsdbs ini memberikan kemudahan bagi Masyarakat atau pemilik usaha yang ingin mengadakan undian gratis berhadiah dan proses permohonan izin yang transparan sesuai dengan permensos no 4 tahun 2021 tentang undian gratis berhadiah". (wawancara 30 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa biaya permohonan izin 10% dari jumlah hadian yang dibayar oleh Masyarakat atau pemilik usaha pada dasarnya akan di diberikan Kembali kepada Masyarakat, sebagai bentuk partisipasi dunia usah atau swasta dalam membantu pemerintah memmbangun dan mengatasi masalah kesejahteraan sosial, dana akan di kembalikan kepada Masyarakat dapat berupa santunan, penanganan bencana alam dan bencana sosial, bantuan rehabilitas sosial, dan penanganan fakir miskin. Penggunaan website simppsdbs memudahkan Masyarakat atau pemilik usaha dalam mebuat surat izin undian gratis berhadiah, yang dimana masyrakat dapat mengirim file secara langsung ke website, dan apabila ada file yang kurang pihak dinas sosial dapat langsung memberikan komentar secara lansung ke website, pemohon tidak perlu bolak balik ke kantor dinas sosial provinsi untuk mengecek kelengkapan berkas.

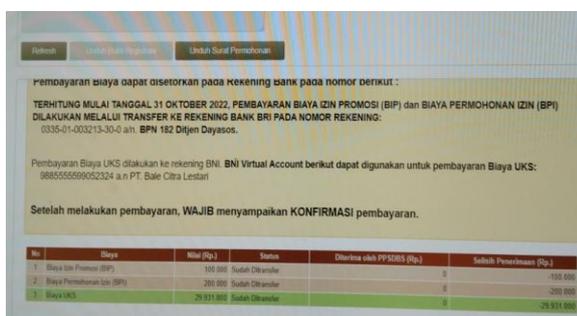
Gambar 11 Website simppsdbs



Sumber. <https://simppsdbs.kemensos.go.id/>

Gambar 4.11 adalah tampilan website simppsdbs yang digunakan untuk membuat permohonan izin mengadakan undian gratis berhadiah, aplikasi simppsdbs memudahkan Masyarakat atau swasta untuk membuat permohonan izin, Masyarakat dapat langsung mengirim file permohonan izin langsung ke website tanpa haru ke kantor Dinas Sosial Provinsi sebagai pembuat rekomendasi, apabila terdapat berkas yang kurang atau salah, Dinas Sosial Provinsi dapat langsung menginformasikan kepada Masyarakat atau swasta di dalam aplikasi, sehingga akan lebih efisien

Gambar 12 Pembayaran yang dilakukan oleh pemohon izin



Sumber. <https://simppsdbs.kemensos.go.id/>

Gambar 12 merupakan contoh pembayaran yang dilakukan Masyarakat atau swasta atau yang membuat permohonan izin, pemohon melakukan pembayaran langsung ke virtual account yang dimiliki oleh Dirjen Dayasos, pemohon tidak membayar biaya sedikitpun ke pihak Dinas Sosial Provinsi sebagai pihak yang membuat rekomendasi, apabila Dinas Sosial meminta biaya tambahan pemohon dapat membuat laporan langsung di website simppsdbs

Berdasarkan dari hasil penelitian peneliti melalui wawancara dengan narasumber yang ada diatas dapat disimpulkan bahwa dari tiga bentuk implementasi electronic government menurut indajit (2016), di Dinas Sosial NTB hanya menerapkan dua bentuk antara lain:

Bentuk pertama adalah publish, dimana Dinas Sosial NTB sudah memiliki sebuah website dan media sosial Dinas Sosial NTB yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses informasi terkait kegiatan Dinas Sosial NTB, dan data yang ada di Dinas Sosial NTB seperti data Lembaga kesejahteraan sosial, data statistic sectoral, dan data evaluasi SAKIP. Selain website dan juga media sosial Dinas Sosial juga menggunakan aplikasi SIKS-NG dari kemensos, dan aplikasi Data Assist yang di gunakan oleh bidang penanganan fakir miskin

Bentuk kedua adalah interact, pada bentuk kedua ini terdapat dua jenis kanal akses yang digunakan, yang pertama Dinas Sosial NTB menggunakan portal website NTB Satu Data yang memberikan menu searching bagi Masyarakat yang ingin mencari data secara spesifik, NTB Satu Data merupakan sebuah portal yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi NTB, yang kedua adalah Dinas Sosial NTB memiliki sebuah kanal yang memungkinkan masyarakat untuk menghubungi atau bersdikusi dengan pihak Dinas Sosian NTB seperti nomor telpon, email, form untuk memberikan laporan, dan kritikan.

Sedangkan bentuk kertiga dari implementasi electronic government menurut Indrajit (2016) yaitu bentuk transact, tidak diterapkan oleh Dinas Sosial NTB, karena semua pelayanan yang terdapat di Dinas Sosial NTB tidak dipungut biaya (gratis) sesuai dengan makumat pelayanan dan standar biaya yang terdapat di Dinas Sosial NTB. Akan tetapi bagi Masyarakat

atau swasta yang membuat permohonan izin undian gratis berhadiah, pemohon perlu membayar biaya pemohon izin sebesar 10% dari jumlah hadiah ke dirjen dayasos, di Dinas Sosial Provinsi sebagai pembuat rekomendasi tidak memungut biaya sama sekali.

### Support

Faktor pertama yang perlu diperhatikan dalam pengembangan elektronik government adalah keinginan dari pejabat untuk benar-benar menerapkan electronic government, bukan sekedar untuk mengikuti trend atau bahkan melawan tren atau bahkan melawan trend yang ada,

Berdasarkan hasil wawancara bapak Andy Zamala S. Com menjelaskan bahwa:

“di Dinas Sosial NTB keinginan ini dapat dilihat dari komitmen kami dengan serius dalam mengembangkan elektronik government di ruang lingkup Dinas Sosial NTB, komitmen ini diwujudkan dengan pembuatan aplikasi-aplikasi baru agar pelayanan yang diberikan lebih efektif seperti buku tamu online SI MELATI, kedepannya kami akan terus melakukan pengembangan terhadap pelaksanaan elektronik government”. (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara diatas dapat jelaskan bahwa keinginan untuk benar-benar menerapkan elektronik government di Dinas Sosial NTB itu dapat dilihat dari komitmen pejabat untuk terus melakukan pengembangan elektronik government di ruang lingkup dinas sosial ntb. Pembuatan aplikasi-aplikasi baru yang agar pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat lebih efektif dan efisien merupakan bentuk komitmen yang ada di dinas sosial NTB, salah satu aplikasi yang baru dibuat adalah aplikasi sistem informasi melayani dengan hati (SI MELATI), kedepannya pengembangan dari electronic government yang ada di Dinas Sosial NTB akan terus dilakukan.

Gambar 13 Aplikasi SI MELATI



The image shows a screenshot of the SI MELATI application interface. At the top, there is a dark blue header with the logo of the Nusa Tenggara Barat province and the text "SI MELATI Sistem Informasi Melayani Dengan Hati Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat". Below the header, there is a white form titled "FORM BUKUTAMU" with three input fields: "Nama Tamu", "Alamat Tamu", and "Nomor HP".

Sumber. <https://melati.begawe.com>

Gambar 13 adalah aplikasi sistem informasi melayani dengan hati (SI MELATI) merupakan aplikasi buku tamu yang baru dibuat oleh Dinas Sosial NTB, aplikasi ini membuat Masyarakat langsung terhubung kebidang yang di tuju, dengan mengisi form yang ada di

aplikasi tersebut, Masyarakat yang ingin mendapatkan layanan dapat mengetahui apakah orang yang ingin di tuju sedang berada ditempat atau tidak sehingga Masyarakat tidak perlu menunggu untuk waktu yang tidak jelas. Aplikasi ini juga membuat pelayanan menjadi efisien karena tidak perlu mengatri untuk mengisi buku tamu secara manual.

### **Capacity**

Capacity yang dimaksud pada faktor kedua ini mengacu pada kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan pelaksanaan elektronik government, keberdayaan disini adalah ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran yang memadai dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai agar pelaksanaan elektronik government terwujud sesuai dengan apa yang diharapkan.

### **Ketersediaan Sumber daya Finansial.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Andy Zamala S.com menjelaskan bahwa:

“untuk pengembangan electronic government atau untuk pembuatan aplikasi-aplikasi baru anggaran yang diberikan oleh Dinas Sosial NTB dapat dibilang cukup cukup saja karena memang anggaran yang dimiliki itu terbatas, dan harus di bagi dengan bidang lain,” (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran yang ada di Dinas Sosial dalam pelaksanaan dan pengembangan electronic government sangat terbatas karena memang anggaran juga dibagi untuk bidang bidang yang lain, meskipun terbatas anggaran yang derikan cukup saja untuk pengimplementasain aplakasi yang telah ada, tetapi agak cukup susah jika ingin mekukan pengembangan dari aplikasi yang telah ataupun untuk pembuatan aplikasi baru.

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Aries Sandy S. ST Peker Sosial Ahli Muda di bidang Pemberdayaan Sosial bahwa:

“alasan dari beberapa masyarakat atau swasta melakukan undian gratis berhadiah karena tidak terkait perlunya izin dan penggunaan dari website simppsdb, sebenarnya perlu di buatkan papan iklan dipinggir jalan atau sosialisasi kepada swasta atau pemilik usaha, akan tetapi dengan anggaran terbatas ini belum dapat dilaksanakan dan anggaran dari kementerian sosial untuk ini juga tidak ada”. (wawancara 30 Mei 2024)

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa masih ada masyarakat atau pihak swasta yang mengadakan kegiatan undian gratis berhadiah tanpa izin karena tidak tau tentang perlunya izin penyelenggaraan undian gratis berhadiah dari kementerian sosial, ketidaktahuan ini disebabkan oleh minimnya informasi yang di dapatkan oleh masyarakat atau swasta karena tidak adanya papan iklan sebagai informasi ke public atau kegiatan sosialisasi yang lakukan oleh Dinas Sosial NTB,hal ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran yang ada di Dinas Sosial NTB dan tidak adanya anggaran dari Kementerian Sosial, ini membuat masih adanya pelaksanaan

pengundian gratis berhadian secara illegal masih terjadi, dan penggunaan website simpssdbb belum maksimal.

### **Ketersediaan Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sirajudi Jafar admin di bidang PPID Dinas Sosial NTB juga menjelaskan bahwa:

“Dalam pengembangan elektronik government seperti pembuatan aplikasi Dinas Sosial NTB masih berkerja sama dengan pihak development karena sumber daya pegawai yang ada di Dinas Sosial belum hanya sebagai perencana dan pengguna saja”. (wawancara 21 Mei 2024).

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa dalam pembuatan aplikasi baru Dinas Sosial NTB berkerja sama dengan pihak development Dinas Sosial NTB hanya melakukan perencanaan terkait seperti apa konsep aplikasi yang akan di buat dan hanya menjadi pengguna, dikarenakan belum ada sumber daya pegawai yang dapat membuat aplikasi dengan bentuk kompleks, meskipun begitu bukan menjadi alasan bagi Dinas Sosial NTB untuk tidak melakukan pengembangan terhadap electronic government.

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Rika Nopitasari dari bidang penanganan fakir miskin bahwa:

“Untuk meningkatkan pemahaman pegawai terhadap aplikasi yang digunakan tentu akan di adakan pelatihan atau seminar secara internal, seperti aplikasi Data Assist mahasiswa Universitas yang membuat aplikasi langsung melakukan presentasi langsung di dalam bidang penanganan fakir miskin agar pegawai paham dan dapat menggunakan aplikasi yang dibuat” (wawancara, 25 April 2024.)

Dari wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa dalam meningkatkan potensi atau kemampuan seorang pegawai terhadap suatu aplikasi yang di gunakan dinas sosial membuat sebuah pelatihan atau presentasi secara internal saja sesuai dengan bidang menggunakan aplikasi tersebut, seperti yang dilakukan oleh mahasiswa magang dari Universitas Bumigora yang membuat aplikasi Data Assist, setelah membuat aplikasi mahasiswa langsung mempresentasikan aplikasi tersebut secara langsung di ruangan bidang penanganan fakir miskin agar pegawai memiliki pemahaman dan mampu menggunakan aplikasi yang dibuat sebagaimana mestinya.

### **Value**

Faktor ketiga atau terakhir yang menjadi penentu bagi sukses atau tidaknya dalam pelaksanaan electronic government adalah seberapa bermanfaatnya aplikasi atau kanal akses yang dibuat oleh pemerintah, karena akan percuma saja aplikasi yang dibuat apabila didalamnya tidak ada manfaatnya. Sebelum membuat sebuah aplikasi atau kanal pemerintah harus melakukan perencanaan secara massif agar aplikasi yang dibuat benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Andy Zamala S. COM menjelaskan bahwa:

“sebelum membuat sebuah aplikasi pihak Dinas Sosial NTB akan melakukan rapat terlebih dahulu untuk membahas seperti apa konsep aplikasi yang dibuat dan apa tujuan serta manfaat dari aplikasi tersebut, untuk memastikan aplikasi yang di buat benar-benar bermanfaat”. ( wawancara 21 mei 2024 ).

Dari wawancara diatas dijelaskan bahwa dalam penentuan aplikasi yang akan dibuat, Dinas Sosial NTB akan melakukan sebuah perencanaan tentang aplikasi tersebut, perencanaan ini kemudian dibahas didalam rapat untuk memutuskan apakah aplikasi tersebut perlu dibuat atau tidak, hal penting yang perlu diperhatikan dalam pembuatan aplikasi adalah aspek kemanfaatan dari aplikasi yang akan dibuat, karena akan sia-sia jika aplikasi yang dibuat tidak mempunyai manfaat, sehingga nilai atau manfaat dari aplikasi menjadi suatu aplikasi menjadi suatu faktor penting bagi Dinas Sosial Dalam mengembangkan konsep electronic government.

Lebih lanjut bapak Sirajudin Jafar admin di bidang PPID dinas Sosial NTB menjelaskan bahwa “Dalam rapat tentang pembuatan suatu aplikasi baru biasanya akan diadakan rapat, rapat ini dilakukan oleh orang mengusulkan konsep aplikasi tersebut, bidang yang akan menggunakan aplikasi tersebut beserta kepala dinas dan sekretaris”. ( wawancara 21 mei 2024 ).

Dari wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa dalam proses menentukan sebuah aplikasi yang akan dibuat dilakukan rapat terlebih dahulu, rapat ini diikuti oleh orang yang mengusulkan tentang konsep aplikasi yang akan dibuat, bidang mana yang akan menggunakan aplikasi tersebut, kepala dinas dan sekretaris dinas, rapat ini dilakukan untuk membahas bagaimana konsep aplikasi yang akan dibuat, apakah aplikasi yang dibuat tersebut benar-benar bermanfaat dan dibutuhkan oleh Masyarakat dan pihak Dinas Sosial

Dari wawancara peneliti dengan para narasumber di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang mendukung dinas sosial dalam implementasi electronic government di Dinas Sosial NTB, faktor pendukung pertama adalah support yang dimaksud dari support dukungan atau keseriusan dari pegawai yang ada di dinas sosial dalam mengimplementasikan electronic government di ruang lingkup Dinas Sosial NTB keseriusan ini dapat dilihat dari dibuatnya aplikasi baru seperti aplikasi sistem informasi melayani dengan hati, dan digunakannya aplikasi aplikasi yang langsung dari kementerian atau pemerintah Provinsi.

faktor pendukung yang kedua adalah peningkatan sumber daya manusia atau potensi dari pegawai sebagai pengguna dari aplikasi atau website yang digunakan oleh Dinas Sosial NTB, peningkatan potensi pegawai ini dilakukan dengan cara memberikan pelatihan atau presentasi secara langsung kepada bidang yang akan menggunakan aplikasi tersebut, terkait dengan aplikasi yang akan digunakan, sehingga aplikasi yang digunakan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Faktor pendukung yang ketiga adalah value atau nilai dari aplikasi yang akan dibuat, nilai yang dimaksud disini adalah seberapa bermanfaatnya aplikasi yang akan dibuat oleh Dinas Sosial NTB bagi Masyarakat dan Dinas Sosial NTB itu sendiri, pembuatan aplikasi di Dinas Sosial NTB dimulai dari tahap perencanaan, yang dilakukan oleh yang mengusulkan aplikasi yang akan dibuat, setelah perencanaan dibuat kemudian akan di adakan rapat antara yang mengusulkan aplikasi dan bidang yang akan membuat menggunakan aplikasi tersebut, rapat membahas seberapa bermanfaatnya aplikasi tersebut untuk bidang yang menggunakan aplikasi dan manfaatnya untuk Masyarakat, kemudian akan disimpulkannya apakah aplikasi tersebut perlu dibuat atau tidak, karena akan percuma suatu aplikasi yang dibuat kalua tidak memiliki manfaat.

Dari wawancara peneliti dengan narasumber diatas juga dapat diketahui bahwa selain dari faktor pendukung ada juga faktor yang menjadi penghambat dari pengimplementasian atau pengembangan elektronik government yang ada di Dinas Sosial NTB, faktor penghambat yang ditemui oleh peneliti adalah ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran yang terbatas, sehingga penggunaan dari website atau aplikasi belum sepenuhnya efektif, selain itu juga keterbatasan dari anggaran juga membuat aplikasi yang ada di Dinas Sosial NTB belum bisa dikembangkan menjadi aplikasi yang sempurna

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitan dari dan pembahasan dapat di simpulkan bahwa : (1). Dari tiga bentuk pelaksanaan dari teori bentuk implementasi electronic government menurut indirajit yaitu bentuk publish, interact dan transact hanya ada diterapkan 2 bentuk saja yaitu bentuk publish dan interact, sedangkan untuk bentuk ke 3 yaitu bentuk transact tidak diterapkan oleh dinas sosial NTB a). Bentuk publish dapat dilihat dari ketersediaan aplikasi atau canal yang digunakan oleh Dinas Sosial NTB dalam diseminasi berita atau data seperti website, atau media sosial yang dimiliki Dinas Sosial NTB dan berita atau data yang ada didalam website atau canal ini dapat di akses secara langsung dan bebas oleh masyarakat, selain itu juga dinas Sosial NTB mempunyai aplikasi Data Assist bermanfaat untuk mempermudah kerja kerja yang ada dibidang panganan fakir miskin. b). Bentuk interaksi dapat dilihat dari tersedian website atau canal yang didalamnya terdapat menu searching yang membuat Masyarakat dapat mencari data atau informasi secara spesifik seperti website NTB Satu Data yang mempunyai menu searching tersebut, selain ini kelas interact juga meliputi ketersediaan canal untuk berkomunikasi secara langsung atau tidak langsung, seperti form yang ada diwebsite, email atau nomor telpon yang dimiliki oleh Dinas Sosial NTB. c). Bentuk transact tidak diterapkan oleh Dinas Sosial NTB karena sesuai dengan standar biaya yang ada di Dinas Sosial bahwa semua pelayanan tidak di pungut biaya sama sekali atau gratis, tetapi bagi Masyarakat yang

membuat izin undian gratis berhadiah melalui aplikasi simppsdbms wajib membayar biaya permohonan izin sebesar 10% dari jumlah total hadiah ke Dirjen Dayasos, Dinas Sosial Proivinsi sebagai pembuat rekomendasi tidak memungut biaya sama sekali. (2). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi atau pelaksanaan dari electronic government yang ada di Dinas Sosial NTB, baik itu faktor pendukung maupun faktor penghambat. a). Keseriusan merupakan sesuatu yang menjadi faktor pendukung dari implementasi electronic government yang ada Dinas Sosial NTB keseriusan ini adalah bahwa pemerintah terus melakukan pengembangan seperti membuat sebuah aplikasi atau canal yang bukan hanya atas dasar hanya mengikuti trend. b). faktor pendukung yang kedua adalah peningkatan dari potensi atau sumber daya pegawai yang akan memanfaatkan atau menggggunakan sebuah aplikasi lewat pelatihan secara langsung didalam internal bidang yang akan menggunakan aplikasi tersebut, c). faktor pendukung yang ketiga adalah perencanaan secara massif yang dilakukan oleh Dinas Sosial NTB terhadap pengembangan elektronik government yang ada di Dinas Sosial NTB untuk memastikan sebuah aplikasi yang dibuat atau dikembangkan benar-benar bermanfaat untuk Masyarakat dan Dinas Sosial NTB itu seendiri. d). keterbatasan sumber daya finansial atau anggaran menjadi faktor yang menghambat dari pelaksanaan atau pengembangan elektronik government yang ada di Dinas Sosial NTB, seperti aplikasi Data Assist yang masih belum dikembangkan dan masih ada kekurangan didalamnya, dan penyampaian informasi yang kurang massif terkait pembuatan izin undian gratis berhadiah, sehingga masih ada yang melakukan undian gratis berhadiah secara illegal.

Kedepannya semoga dinas sosial dapat mengembangkan lagi aplikasi Data Assist yang ada di Bidang Penangan fakir miskin supaya aplikasi data Assist dapat lebih mudah dan bermanfaat. Kedepannya Dinas Sosial NTB dapat membuat sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai tempat pengajuan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) agar pekerjaan lebih efektif dan tidak banyak berkas proposal yang menumpuk. Semoga informasi atau pemberitahuan kepada masyarat dapat lebih massif lagi diberikan kedepannya, agar semua website atau canal yang digunakan oleh Dinas Sosial dapat berjalan dengan maksimal

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Angguna, Y. P., Gani, A. Y. A., & Sarwono. (2015). UPAYA PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA MALANG.
- Heriyanto. (2012). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. In Musamus Journal Of Public Administration. 2022.
- Indrajit Richardus Eko. (2006). Elektronik Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.

- Irawan, B. (2013). Irawan, Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik.
- Rohman, A., & Santrian Hanafi, Y. (2019). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1). <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>
- Tim Humas. (2017, October 17). Disos Sosialisasikan Sistem Online PMKS. *Sosial.Ntbprov.Go.Id*.
- Lestanata, Yudhi, Ilham Zitri, and Susiana Susiana. 2020. "STRATEGI PEMERINTAH DALAM PELAKSANAAN PROGRAM DAERAH PEMBERDAYAAN GOTONG ROYONG DI DESA KELANIR KECAMATAN SETELUK KABUPATEN SUMBAWA BARAT TAHUN 2017." *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*.
- Umami, Rizal, M. Ulfatul Akbar Jafar, and Ilham Zitri. 2022. "Fungsi Hukum Sebagai Bagian Dari Penguatan Ekonomi Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Mandala Education*.
- Zitri, Ilham, Rifaid Rifaid, Yudhi Lestanata, and Cahyadi Kurniawan. 2024. "Navigating Digital Tourism Governance: A Case Study of Branding Strategies in the Mandalika Special Economic Zones." *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 14(1): 148–59.
- Rahmawati, S., Widayat, R. M., & Zitri, I. (2024, June). COLLECTIVE ACTION DINAS PARAWISATA DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI GUNA MENINGKATKAN INDUSTRI PARAWISATA DI KABUPATEN BIMA. In SEMINAR NASIONAL LPPM UMMAT (Vol. 3, pp. 1094-1107).
- Wulandari, S., Hadi, A., Zitri, I., & Subandi, A. (2024, June). STRATEGI KELOMPOK SADAR WISATA DALAM PENGEMBANGAN OBYEK WISATA DENGAN MODEL PENTAHELIX (STUDI KASUS PANTAI WANE KABUPATEN BIMA). In SEMINAR NASIONAL LPPM UMMAT (Vol. 3, pp. 1085-1093).
- Suheldi, R., Zitri, I., Ali, M., & Jaelani, M. A. (2024). ENHANCING SENGGIGI AS A LOMBOK TOURISM DESTINATION: A DEVELOPMENT STRATEGY. *KOMUNITAS*, 15(1), 51-78.
- Zitri, I., Amil, A., & Lestanata, Y. (2024). Policy Communication on Twitter Social Media: Development of Sustainable Tourism Destinations in West Nusa Tenggara. *Jurnal Public Policy*, 10(1), 34-43.
- Naqiah, A., & Zitri, I. (2023). Collective Action Kelompok Sadar Wisata Desa Malaka Dalam Percepatan Pariwisata Guna Peningkatan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 3(1), 1-14.
- Zitri, I., Rosiastawa, A., & Hadi, A. (2023). Mencapai Target Sustainable Development Golas's

- (Sdg's) Di Desa Sermong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2021. *Journal Of Social And Policy Issues*, 41-45.
- Zitri, I., Rifaid, R., & Lestanata, Y. (2022). Implementation Of E-Government Policy From Governor Muhammad Zainul Madji (Tgb) Era To Governor Zulkieflimansyah Era In West Nusa Tenggara Province. *Aristo*, 11(1), 146-172.
- Rahman, A. F. B., & Zitri, I. (2023). Collaborative Governance Dalam Perkembangan Pariwisata Di Kawasan Senggigi Kabupaten Lombok Barat. *Nusantara Hasana Journal*, 3(2), 144-159.
- Zitri, I., Gushadi, A., & Subandi, A. (2023). Pariwisata Halal Di Nusa Tenggara Barat: Implementasi Dalam Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika. *Journal Of Social And Policy Issues*, 113-120.