

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Era digitalisasi menuntut seluruh dunia untuk selalu mengikuti arusnya dan senantiasa menyesuaikan sesuai perkembangan teknologinya. Penyesuaian penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pemerintahan merupakan focus utama dalam penyelesaian riset pemerintahan ini. Dalam situasi seperti sekarang ini, peneliti tertarik dengan beberapa polemik yang terjadi di lingkup pemerintahan daerah dan juga Organisasi Perangkat Daerah dalam mengelola, menjamin, dan mengembangkan pelayanan di sektor publik berbasis teknologi dan digitalisasi. Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika menjadi salah satu pelaku pemerintahan yang menjadi salah satu target penelitian guna melihat bagaimana implemetasi dari aplikasi yang efektif berjalan tahun 2018 silam.

Permasalahan utama dari pembentukan aplikasi pengaduan yang bernama NTB Care ini menilik tentunya persebaran penduduk yang tidak merata menjadi implikasi dari banyaknya keluhan baik infrastruktur maupun noninfrastruktur. Pembagian masalah juga ada yang bersifat mendesak. Pemerintah Provinsi NTB juga belum bisa secara cekatan mengatasi permasalahan khalayak tersebut. Keterbatasan sumber daya manusia, jenjang kewenangan, maupun keterbatasan anggaran juga merupakan tantangan yang dihadapi Pemerintah Provinsi NTB. Masyarakat Nusa Tenggara Barat juga masih relatif sulit dalam mengakses guna melakukan aduan sebagai salah satu solusi dalam memecahkan masalah. Indeks Maturitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada tahun 2018 tercatat dengan skor 2.67, dengan predikat Baik. Dan, Indeks Pelayanan Publik dengan sasaran meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tercatat 97.68 pada tahun 2018 (Sumber:*bappeda.ntbprov.go.id*). Sehingga, ditetapkanlah dasar hukum, pertama Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan diperbaharui dengan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik Pemprov NTB. Didalam Pergub tersebut terdapat program unggulan yang salah satunya adalah aplikasi yang bernama NTB Care guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Nusa Tenggara Barat.

Dalam latar belakang ini, penulis akan melihat implementasi yang sudah dilaksanakan dalam menjalani program unggulan dari NTB Gemilang tersebut. Pelaksanaan aplikasi ini diantara lain adalah seberapa maksimalnya aplikasi tersebut dijalankan, dan apakah sudah sesuai dengan pelayanan publik berbasis e-government. Dalam mengakselerasi partisipasi khalayak dalam pembangunan NTB Gemilang, penyuluhan dalam rangka menaikkan ilmu dan kemelekkan masyarakat terkait isi dari RPJMD 2019-2023 Provinsi NTB yakni program-program unggulan terus digalakkan oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika NTB. Masyarakat di lingkup Provinsi NTB ini masih relatif sulit untuk mengakses layanan pengaduan guna mendapatkan solusi atas berbagai permasalahan yang dilontarkan. Diperlukan unit kerja yang mudah diakses khalayak luas, yang mempunyai tugas khusus untuk percepatan penanganan masalah kemanusiaan yang bersifat darurat dan/atau mendesak di Provinsi NTB.

Salah satu program unggulan dari visi dan misi NTB Gemilang yang dilaksanakan dalam periode 2019-2023, pengelolaan aplikasi dalam e-gov yang terintegrasi oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah yakni NTB Care, yang sudah diluncurkan perdana pada 2018 silam. Seperti contoh adalah pengaplikasian praktik NTB Care dalam rangka sarana memuat dan membenahi keluhan khalayak terkait berbagai permasalahan pelayanan publik. Di saat yang sama, Pemprov NTB datang untuk mendengarkan keluhan dan memuat pikiran-pikiran baik dari khalayak sebagai atribut penuntasan dari program dan kebijakannya.

NTB Care merupakan salah satu program unggulan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (*public services*). Selain itu juga bertujuan untuk, memberikan akses kepada masyarakat NTB untuk berpartisipasi dalam menyampaikan pengaduan, dan menjadi pedoman

bagi Pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang prima, dan responsif, serta dapat mencari solusi cepat dan tepat terhadap masalah yang diadukan masyarakat. Selain itu, dikarenakan melewati praktik ini masyarakat awam dapat langsung memberikan sebagian informasi yang beredar di khalayak kepada pihak-pihak yang berwenang. Klarifikasi dan justifikasi instan atas masalah terkait langsung didapatkan oleh mereka. Sebaliknya, pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta dan bukan informasi yang salah atau hoax.

Sebelum aplikasi NTB Care ini ada, tentunya sistem pengaduan masih menggunakan cara lama. Dan juga jumlah aduan yang masuk dari tahun-tahun sebelum aplikasi ini hadir, tidak terdata dikarenakan belum bersistem elektronik (konvensional) sehingga aduan pun menyebar ke berbagai instansi dan tidak memakai sistem satu data. Ini juga menjadi salah satu alasan mengapa aplikasi ini lahir. Tren yang bisa dilihat dalam implementasi aplikasi NTB Care terlihat pada tahun 2019 dan tahun 2020. Indeks Pelayanan Publik 97,78 (2019) naik 0,09 ke angka 97,87 (2020), dan Indeks Sistem Pelayanan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) naik dari 2,77 (2019) menjadi 3.45 (2020). Kurang dari target Indeks SPBE 2020 yang ditargetkan mencapai angka 3.00 (sumber: diskominfotik.ntbprov.go.id), diharapkan aplikasi NTB Care juga berpengaruh dalam mendorong naik indeks tersebut. Total aduan yang masuk kedalam aplikasi tahun 2019 sebanyak 851 aduan dan mengalami penurunan sebesar 371 aduan pada tahun 2020. Jumlah yang kurang efektif mengingat jumlah penduduk Provinsi Nusa Tenggara Barat berjumlah lebih dari 5 juta jiwa.

Pemerintah Daerah juga harus bisa membuat aplikasi berbasis digital yang bisa dijangkau oleh seluruh lapisan elemen masyarakat. Pemda juga harus bisa mencari solusi yang solutif jika ada sebuah lapisan masyarakat yang tidak bisa menjangkau aplikasi tersebut. Dengan berbagai cara, salah satunya adalah memakai metode konvensional, atau membuat stand offline. Dengan begitu, pengguna yang tidak bisa menjangkau aplikasi tersebut, masih bisa tersalurkan program pelayanan publik yang sudah dijalankan. Sedikit catatan terakhir, sebelum pembentukan aplikasi ini, masyarakat masih kebingungan dalam menyampaikan aduannya.

Penulis akan melihat, sejauh mana implementasi dari aplikasi ini apakah sesuai dengan tujuan awal, pelayanan publik, serta e-government dalam implementasi aplikasi NTB Care.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bagaimana implementasi aplikasi NTB Care dalam memberikan pelayanan publik berbasis *e-government* di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Untuk memperoleh informasi serta indikasi yang bersangkutan dengan pelayanan informasi terkait segala informasi pemerintahan di Provinsi NTB dan lingkup disekitarnya sehingga dapat memberikan analisis tentang kegiatan di instansi terkait. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis implementasi dari program NTB Care.
2. Mencari tahu output yang sudah dihasilkan selama implementasi program NTB Care.
3. Untuk melihat apa saja komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi dalam program NTB Care.
4. Untuk mencari tahu faktor penghambat dari implementasi program NTB Care.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan teoritis dan bisa menjadi acuan dalam pembentukan dan pengembangan aplikasi NTB Care untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan implementasinya yang terus kontinu.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadikan tambahan wawasan bagi peneliti dalam menganalisis implementasi aplikasi,

serta menjadi acuan dalam konsep untuk mem-formulasi kebijakan baru terkait implementasi aplikasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dan juga bisa menjadi acuan ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian serupa.

1.5 DEFINISI KONSEPTUAL

1. Implementasi kebijakan

Implementasi sebagai sebuah konsep sudah ada sejak lama sebelum konsep *good governance* yang tenar pada awal tahun 2000an menyusul tersebarnya demokrasi di seluruh dunia. Implementasi sebagai sebuah konsep merupakan konsep netral yang tidak memiliki asosiasi politik tertentu, melainkan dimaksudkan untuk mewakili gagasan umum tentang pemerintahan dan sistem politik. Ide implementasi kebijakan adalah untuk mengeksplorasi berbagai isu yang terkait dengan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuannya. Pada hakikatnya konsep implementasi kebijakan berupaya menjelaskan secara rinci beberapa faktor yang mempengaruhi kebijakan, meskipun juga menggambarkan kondisi-kondisi yang diperlukan agar kebijakan tersebut efektif dan efisien.

Berbeda dengan konsep pemerintahan yang baik, yang bersifat politis dan melibatkan sejumlah prinsip yang mengatur pemerintahan. Tata kelola yang baik terutama atau dianggap lebih kondusif bagi negara-negara demokratis, sistem terbuka dan sebagainya. Sebaliknya, konsep implementasi tidak secara khusus berfokus pada sistem politik atau pemerintahan, melainkan kebijakan yang mempengaruhi mekanisme penerapan. Tak mengejutkan bahwa dalam sejumlah penelitian perihal implementasi kebijakan terdapat banyak keefektifan dalam lingkungan politik yang berbeda. Implementasi kebijakan lebih dari sekedar tindakan melaksanakan suatu prosedur. Implementasi ialah suatu proses yang berbelit-belit dan memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena sesuatu yang dilaksanakan tepat waktu dan sesuai prosedur belum tentu berhasil dilaksanakan.

Implementasi merupakan suatu konsep yang dikaitkan dengan beberapa metrik keberhasilan atau keberhasilan, sering disebut kinerja dan prestasi.

Implementasi adalah sebuah konsep yang mencoba mempertimbangkan berbagai faktor yang berpengaruh pada implementasi kebijakan. Keberhasilan dalam implementasi ada beberapa jenis dan bentuk, antara lain keberhasilan penyelesaian prosedur dan SOP, pemanfaatan anggaran, dan pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan.

Ada empat faktor yang menstimulasi keberhasilan dari teori implementasi kebijakan yang berhasil dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu: Adanya komunikasi, struktur birokrasi, sumber daya, dan disposisi. Teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III merupakan teori yang akan diambil oleh penulis dalam pendekatan untuk mengukur kesuksesan implementasi aplikasi NTB Care dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis e-Government. Pendekatan implementasi ini penulis pilih dikarenakan didasarkan pada keselarasan asumsi dan kesesuaian asumsi pada konsep penelitian ini. Beliau menekankan perlunya menanyakan dua pertanyaan kunci ketika meninjau implementasi. Pertama, apa saja prasyarat implementasi kebijakan? Kedua, apa saja faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan?

2. Aplikasi NTB Care

NTB Care merupakan salah satu program unggulan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (*public services*). Selain itu juga bertujuan untuk, memberikan akses kepada masyarakat NTB untuk berpartisipasi dalam menyampaikan pengaduan, dan menjadi pedoman bagi Pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang prima, dan responsif, serta dapat mencari solusi cepat dan tepat terhadap masalah yang diadukan masyarakat. Program ini merupakan salah satu dari isi RPJMD 2019-2023 Provinsi Nusa Tenggara Barat. Selain itu, dikarenakan melewati praktik ini masyarakat awam dapat langsung memberikan sebagian informasi yang beredar di khalayak kepada pihak-pihak yang berwenang. Klarifikasi dan justifikasi instan atas masalah terkait langsung didapatkan oleh mereka. Sebaliknya, pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta dan bukan informasi yang salah atau hoax.

Permasalahan utama dari pembentukan aplikasi pengaduan yang bernama NTB Care ini menilik dari jumlah masyarakat yang dihimpun oleh Badan Pusat Statistik (BPS), lebih dari 5(lima) juta jiwa merupakan jumlah penduduk Provinsi NTB, dan tentunya persebaran penduduk yang tidak merata menjadi implikasi dari banyaknya keluhan baik infrastruktur maupun noninfrastruktur. Pembagian masalah juga ada yang bersifat mendesak. Pemerintah Provinsi NTB juga belum bisa secara cekatan mengatasi permasalahan khalayak tersebut. Keterbatasan sumber daya manusia, jenjang kewenangan, maupun keterbatasan anggaran juga merupakan tantangan yang dihadapi Pemerintah Provinsi NTB. Prinsip dalam pengelolaan aplikasi NTB Care ini antara lain; obyektif, koordinatif, tidak diskriminatif, efektif dan efisien, akuntabel, dan transparan. Sasaran pengelolaan aplikasi NTB Care diantaranya; terselesaikan penanganan pengaduan yang cepat, terciptanya koordinasi yang baik, terciptanya pemerintahan yang baik, dan menumbuhkan partisipatif masyarakat NTB dalam kontrol sosial.

3. E-Government

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menguraikan tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government memberikan penjelasan komprehensif mengenai tujuan dan manfaat penerapan e-Government. Tujuan utama dari e-government adalah untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dengan memanfaatkan sistem dan teknologi elektronik. Dengan mengadopsi e-government, instansi pemerintah dapat menyederhanakan sistem manajemen dan proses operasionalnya melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Selain itu, menurut Indrajit dalam (Richardus Eko Indrajit, 2002), E-Government dianggap sebagai mekanisme interaksi yang baru (terkini). antara pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder) yang melibatkan penerapan teknologi informasi (khususnya internet) dan dengan tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

Menurut riset dari Harvard JFK School of Government dikutip dalam (Richardus E Indrajit et al., 2005), untuk mengimplementasikan konsep digital pada public sector, ada 3 (tiga) faktor yang harus diperhatikan :

1) Support

Unsur support konsep e-government perlu mendapat dukungan atau disebut dengan political will dari pejabat pemerintah agar dapat mengimplementasikan konsep tersebut. Tanpa hal ini, berbagai inisiatif dan proyek pemerintahan elektronik tidak akan mungkin terwujud. Seperti, sosialisasi e-gov secara merata kepada seluruh birokrat dan masyarakat, menyepakati kerangka e-gove suatu daerah.

2) Capacity

Elemen capacity merupakan komponen penting dalam pembangunan dan evolusi e-government. Elemen ini memungkinkan konsep yang diinginkan menjadi kenyataan. Ada tiga sumber daya yang diperlukan, antara lain: sumber daya keuangan yang memadai, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sesuai.

3) Value

Unsur value berasal dari manfaat pemerintah sebagai penyedia layanan, serta penerimaan masyarakat terhadap layanan e-government. Unsur nilai yang menentukan sejauh mana manfaat e-government terdistribusi adalah masyarakat sebagai penerima layanan.

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ditandai dengan memberikan pelayanan untuk kepentingan orang lain dengan tetap mengikuti prinsip dan aturan yang sudah disahkan. Pelayanan masyarakat pada hakikatnya merupakan pemerintah itu sendiri, dan tidak dapat berfungsi mandiri, tetapi dapat menjadi pelayan orang lain dan memungkinkan seluruh komponen/lapisan masyarakat mengembangkan kreatifitas dan kemampuannya guna menggapai apa yang dituju bersama. Pemerintah ada untuk menciptakan kondisi (Rasyid, 1998). Menurut Sinambela dkk, pengalaman menunjukkan bahwa pelayanan publik pada umumnya rumit, memakan waktu, mahal, dan melelahkan, sehingga tuntutan ini seringkali tidak sesuai dengan harapan, namun masyarakat selalu bersedia bergantung pada birokrat. Kecenderungan ini disebabkan lantaran dalam hal melayani, masyarakat masih masuk didalam lingkup itu, bukan masyarakat yang harus dilayani. Hal ini terkait pelayanan publik harus direformasi dengan menata ulang dan menempatkan istilah masyarakatlah yang dilayani bukan masyarakat pelayan ke keadaan alamiahnya. Pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum terkadang diubah menjadi pelayanan publik kepada negara, padahal negara sebenarnya diciptakan untuk kepentingan rakyat, namun birokrat harus tetap menjadi yang terbaik ditengan masyarakat dalam memberikan pelayanan (Risna & Sundari, 2018).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Lembaga Administrasi Negara (Shafrudin, 2014) adalah wujud dari segala aktifitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang secara spesifik, baik dari pusat, daerah, maupun sektor Badan Usaha Milik Daerah/Negara yang berbentuk komoditi atau layanan. yang dimaksudkan untuk diberikan kepada masyarakat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dianggap sebagai pelayanan yang melayani kepentingan masyarakat atau masyarakat secara keseluruhan dan tunduk pada peraturan dan ketentuan dasar organisasi. Pelayanan baik bersifat eksklusif dalam masyarakat juga harus diterapkan secara efisien, transparan, tepat waktu, adaptif, profesional, sederhana, terbuka, dan responsif harus ada dalam badan setiap birokrasi. Meningkatkan individu dan masyarakat dalam hal kapasitas

juga penting guna menentukan masa depannya. Hal inilah yang diyakini Effendi dikutip (Widodo, 2001). Menurut Thoha dikutip di (Widodo, 2001), secara teoritis pemerintah setidaknya mempunyai tiga fungsi pokok yang tetap dibutuhkan oleh pemerintah pada tingkat manapun, yaitu fungsi pelayanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.

Pemerintah tak diharuskan bertindak sebagai satu kesatuan dalam menjalankan seluruh fungsi tersebut. Beberapa fungsi tersebut dapat diimplementasikan dalam bentuk pembagian tugas yang dapat didelegasikan dan pihak swasta lah yang di berikan mandat atau pihak pemerintah dan swasta melakukan pola kemitraan dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan masyarakat dalam bentuk pola kerjasama pihak swasta dengan pemerintahan searah dengan konsep *Government Reinvencción* yang dipopulerkan oleh Osborn dan Gaebler. (Oxborne & Gaebler, 1995).

Mengenai sifat komoditas privat dan komoditas publik murni, maka pemerintah ialah satu-satunya aparatur yang bertanggung jawab menyediakan barang tersebut, terutama yang disebut peraturan atau aturan (kebijakan publik). Pelepasan barang publik yang murni dan tidak akan didelegasikan kepada pihak swasta dalam peraturan tersebut tidak pernah diharapkan. Kepentingan pribadi menciptakan aturan, dan aturan tersebut menjadi aturan tidak adil yang dipenuhi kepentingan pribadi. Fungsi pemerintah yang tetap utuh adalah menyediakan barang publik yang bersifat murni yang disebut aturan. (Widodo, 2001). Dalam buku *Delivering Quality Services* (Zeithaml et al., 1990), penulis membahas cara komunitas pelanggan merespons dan mengharapkan layanan serta barang.

1.6 DEFINISI OPERASIONAL

Pendefinisian sesuatu terkait apa yang diteliti juga mengartikan apa saja titik maksimal dari fenomena (perilaku) yang bisa diteliti dan dihimpun sehingga kita bisa mengukur variabel-variabel tersebut dan mengetahuinya (Warsita, 2007). Dalam kajian implementasi penerapan NTB Care dalam implementasi

berkelanjutan, terdapat beberapa yang bisa dibahas disini terkait variabel data, yakni:

1. Implementasi aplikasi NTB Care Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika dalam Memberikan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Nusa Tenggara Barat
 - a) Komunikasi aplikasi NTB Care selama pelaksanaan program.
 - b) Sumber daya selama program berlangsung.
 - c) Disposisi dalam pelaksanaan program aplikasi NTB Care.
 - d) Struktur birokrasi dalam mempengaruhi variabel keberhasilan program.
2. Output yang sudah dicapai dalam pelaksanaan program tersebut.
 - a) Data konsumen dalam implementasi aplikasi NTB Care
 - b) Faktor penghambat dalam implementasi aplikasi NTB Care.

1.7 METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan selama penelitian ini ialah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan metode kuantitatif untuk mempelajari, mendapati, mendefinisikan dan mendeskripsikan kualitas dampak sosial. Lebih spesifiknya, melibatkan penggunaan metode observasi untuk mencari data di lapangan sebagai sumber informasi untuk memahami situasi obyektif tentang objek kajian, dan penelitian kualitatif mengumpulkan data rinci yang dapat menggambarkan suatu fenomena. suatu fenomena terjadi. Pentingnya rincian data yang dipelajari.

Secara umum, proses melakukan penelitian kualitatif meliputi perumusan masalah penelitian, pengumpulan data di lapangan, analisis data, perumusan temuan penelitian, dan perumusan rekomendasi pengambilan keputusan akhir. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan berupa pengamatan dengan cara mencatat, mendeskripsikan dan langkah selanjutnya yaitu melaporkan kegiatan

tersebut dengan cara mengumpulkan data yang berupa dokumen yang berkaitan dengan pembuatan prosedur.

Penulisan di dalam artikel ini memanfaatkan penelitian kualitatif yang terutama bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan jenis riset yang berfokus pada tingkat relasi, kegiatan, kondisi atau materi lainnya. Hal ini karena studi kualitatif lebih mementingkan penggambaran holistik yang memberikan deskripsi rinci tentang aktivitas dan kondisi yang terjadi, bukan pada perbandingan efektivitas pengobatan ataupun deskripsi sikap dan perilaku. (Fadli, 2021).

Oleh karena itu, agar tujuan dari riset ini dapat dicapai maka peneliti memilih metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, ini akan memberi peneliti gambaran menyeluruh tentang apa yang harus dilakukan. Bagaimana implementasi program aplikasi NTB Care dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis e-Government di Nusa Tenggara Barat.

b. Sumber Data

1) Primer

Data primer ialah informasi yang dibuat oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan yang sedang berlangsung sehingga peneliti dapat memperoleh data tersebut dari penelitian berupa observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dari Disominfotik NTB. Untuk mengetahui lebih lanjut terkait pelaksanaan program aplikasi berbasis e-gov NTB Care. Penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara pada pihak dinas komunikasi informasi dan statistika selaku pemerintah sebagai aktor yang melaksanakan program NTB Care ini. Sumber primer juga diantaranya adalah Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Provinsi Nusa Tenggara Barat, Bidang Persandian dan Keamanan Informasi, Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi, Admin aplikasi NTB Care, situs/aplikasi NTB Care (*care.ntbprov.go.id*).

2) Sekunder

Berdasarkan dari fakta berupa dokumen dari pihak Dinas Kominfo NTB terkait alur pelayanan, jajaran stakeholder, pelaksanaan program, pengembangan program, dan Sarana Prasarana sebagai indikator pendukung dalam menunjang program tersebut. Adapun data lainnya yakni buku terkait Implementasi, laman Facebook resmi Dinas Kominfo NTB, Badan Pusat Statistik (BPS), situs Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika NTB (*diskominfo.ntbprov.go.id*), situs Satu Data NTB (*data.ntbprov.go.id*), situs Pemerintah NTB (*ntbprov.go.id*), serta berbagai berita yang berkaitan dengan riset yang sedang peneliti lakukan baik dari internet maupun media sosial.

a. Subjek penelitian

Subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Nusa Tenggara Barat, berlokasi di Jl. Udayana No. 14 Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

b. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data selama riset ini adalah dokumentasi, observasi dan wawancara, sehingga diharapkan melalui penghimpunan data dapat diuraikan secara deskriptif. serta dapat menjawab segala permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini.

1) Observasi (Pengamatan)

Dalam mencari dokumen dan data berupa tabel dan statistik aduan, observasi akan dilakukan oleh peneliti. Pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika dan kemudian akan mengkorelasikan dengan fakta di lapangan. Disini lain, observasi lapangan juga bertujuan untuk melihat faktor pendukung

dalam program tersebut seperti sarana dan prasarana sebagai alat pendukung dalam pelaksanaan program aplikasi NTB Care ini. Salah satu yang peneliti lakukan observasi adalah bagaimana implementasi secara kontinu dilakukan, komunikasi yang terjalin di dalam birokrat maupun masyarakat, waktu respons dari pengaduan di aplikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh selama implementasi, pelayanan aduan yang dilakukan Admin NTB Care, dan layanan pengaduan pada situs/aplikasi (*care.ntbprov.go.id*). Lokasi terkait dan dimensi masa bila tak sejalan dengan laopran terkait akan kehilangan maknanya juga (Dasim, 2012). Observasi dijalankan dilingkup Diskominfo NTB untuk mengamati pelaksanaan program aplikasi NTB Care dan mengamati keadaan seperti prosedur dan sarana prasarana yang tersedia dalam menunjang keberhasilan dari pelaksanaan program aplikasi NTB Care dan berkelanjutan serta peran swasta dan masyarakat mendukung program tersebut.

2) Wawancara

Cara bertanya dan menjawab langsung kepada narasumber di dalam Dinas ialah salah satu cara mengumpulkan data yang dilaksanakan untuk mengetahui lebih jelas terkait pelaksanaan program tersebut serta dapat menggambarkan situasi dan kondisi serta faktor pendukung dan penghambat terkait pelaksanaan program tersebut. Salah satu sasaran peneliti dalam melakukan wawancara ialah Admin NTB Care, tim NTB Care, dan Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi.

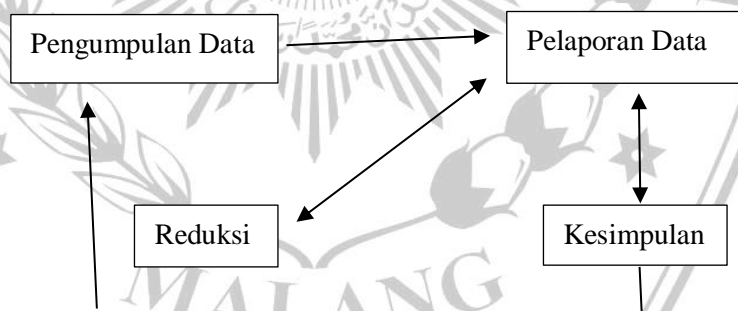
3) Dokumentasi

Arikunto berpendapat bahwa metode dokumentasi meliputi pencarian dan pengkajian informasi yang bersangkutan dalam bentuk catatan, transkrip, buku, media, prasasti, berita acara, dan bahan-bahan

terkait lainnya (Arikunto, 2006). Untuk menjaga kelestarian data yang sudah dihimpun dan menghindari kehilangan maka data tersebut harus dicatat selengkap dan secepat mungkin pada setiap penghimpunan data di lapangan. Pada penelitian ini model dokumentasi yang dipakai dalam mendapatkan data terkait Implementasi pelaksanaan program berupa RPJMD NTB (*bappeda.ntbprov.go.id*), SK Gubernur (*ntbprov.go.id*), Dokumen Asli Diskominfotik NTB (*diskominfotik.ntbprov.go.id*). Untuk memperoleh data tentang keseluruhan yang berkaitan dengan program tersebut.

c. Teknik Analisis Data

Menurut pendapat (Miles & Huberman, 1994), mempercayai jika data dikumpulkan secara interaktif dan berkesinambungan hingga lengkap, yaitu hingga data selesai itu merupakan analisis data kualitatif. Kegiatan yang berkaitan dengan analisis data, meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi akhir.



Gambar 1.1 : Analisis data menurut miles & Huberman, dikutip dalam Sugiyono, Sumber : (P. D. Sugiyono, 2016)

1) Reduksi data (Data Reduction)

Reduksi data yang dilaksanakan selama proses penelitian ini dimaksud untuk merangkum dan memilih data yang paling penting,

kemudian memusatkan perhatian pada hal-hal yang dianggap penting bagi penelitian ini, lalu mencari pola dan tema-nya. Penurunan tersebut merupakan upaya untuk membingkai ulang permasalahan dalam rangka melakukan penelitian, hal ini akan memungkinkan data dapat direduksi secara kolektif dan bisa mempermudah penelitian dalam memberi gambaran yang lebih *detail* (M. Sugiyono, 2012) . Dalam reduksi riset ini, langkah yang dilakukan adalah memproses dan menyiapkan data untuk dianalisis. Pada langkah ini akan dikategorikan data dalam jenis yang berbeda tergantung dari hasil wawancara, masukan data lapangan atau sumber informasi. Seperti hasil wawancara kepada kepala bidang kewan dan persandian dan bidang komunikasi dan informasi publik. Kemudian, dianalisis sesuai dengan jenis data serta mendeskripsikan data tersebut secara deskriptif kualitatif sesuai dengan hasil wawancara.

2) Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data ini penting dalam membagikan gambaran mengenai hasil proses pengumpulan data, dimaksudkan agar cepat dipahami, dan mempermudah dalam pengkajian data (Otok & Ratnaningsih, 2016). Penyajian data merupakan data pilihan yang sesuai dengan keperluan penelitian terkait implementasi program penerapan aplikasi NTB Care dan bersifat permanen. Data tersebut diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan seperti dokumentasi, observasi, dan wawancara, lalu data tersebut juga akan dianalisis. Langkah ini dapat memudahkan dalam memberikan realitas di lapangan terkait data yang ditemukan, kemudian menyajikan data tersebut dalam bentuk deskripsi naratif, sebagai gambaran umum Kota Mataram dan Profil Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika NTB.

3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing/verification*)

Upaya peneliti mengambil konklusi terus dilakukan secara *continue* di lapangan. Sejak awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai menggali makna pada objek, mendokumentasikan keteraturan pola (pertimbangan teoritis), uraian, alur sebab akibat, peluang konfigurasi dan proposisi.(Agusta, 2003). Pada bagian ini juga, peneliti mendapatkan inti dari sebuah pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya. Penarikan kesimpulan terhadap data-data yang sudah diperoleh sebelumnya. Perancangan kesimpulan tersebut akan dilanjutkan dengan bukti-bukti yang telah terdapat selama penelitian di lapangan. Konklusi yang bisa diandalkan merupakan data dan realitas yang absah dalam teknik kesimpulan data. Peneliti menarik kesimpulan lewat tahapan reduksi data dan penyajian data yang terstruktur, serta menemukan bukti kuat melalui hasil wawancara dengan narasumber dan kemudian akan mengkorelasikan dengan fakta di lapangan.

