

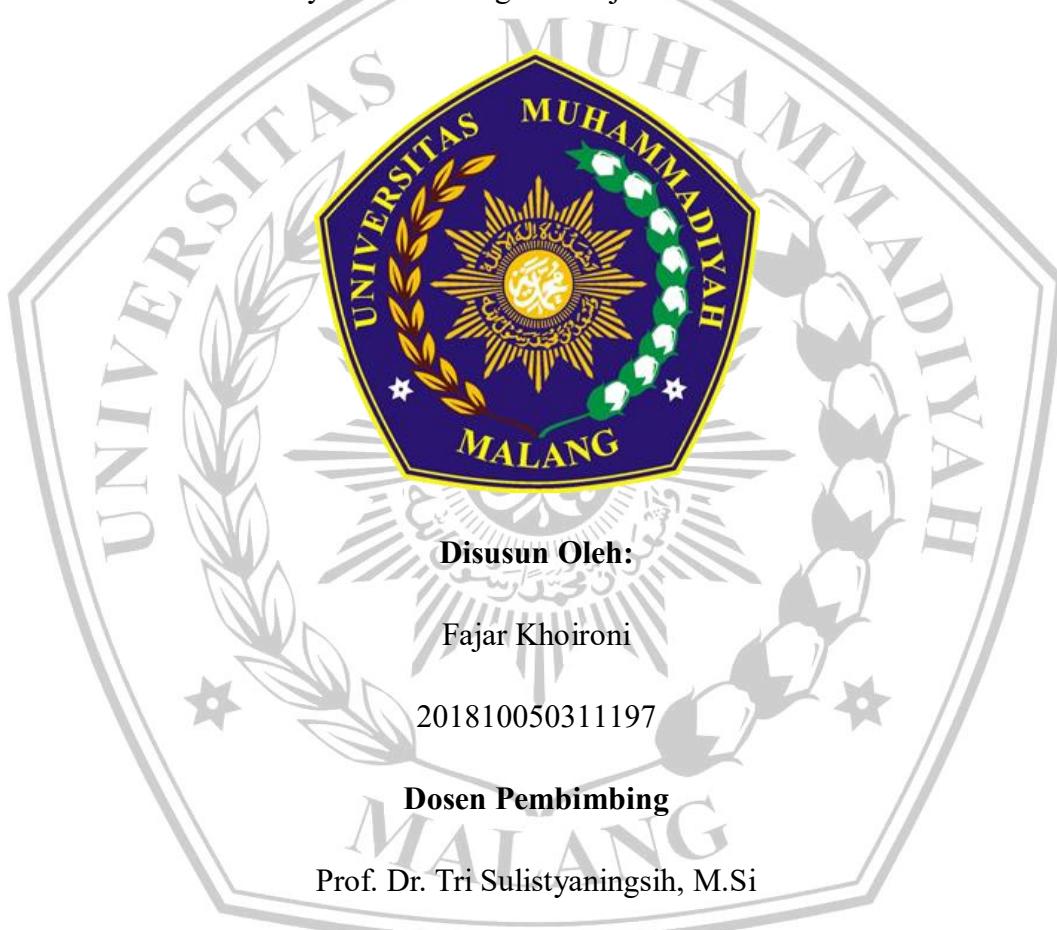
**IMPLEMENTASI APLIKASI NTB CARE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT**
(Studi Aplikasi NTB Care Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika NTB)

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh:

Fajar Khoironi

201810050311197

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

**IMPLEMENTASI APLIKASI NTB CARE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT**
**(STUDI APLIKASI NTB CARE DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN STATISTIKA
PROVINSI NTB)**

Diajukan Oleh:

FAJAR KHOIRONI
201810050311197

Telah disetujui
Pada hari / tanggal, *Senin / 22 Januari 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing


Muhammad Kamil, S.I.P., M.A.


Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si

Mengetahui



S K R I P S I

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Fajar Khoironi
201810050311197

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Senin, 22 Januari 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Tri Sulistyauingsih, M.Si
2. Ach. Apriyanto Romadhan, S.I.P., M.Si
3. Muhammad Kamil, S.I.P., M.A

(



Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA


Najamuddin Khatib, S.I.P., M.Hub.Int



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fajar Khoironi _____
NIM : 201810050311197
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : IMPLEMENTASI APLIKASI NTB CARE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVENRMENT adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIRINI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON ESKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 November 2023
Yang Menyatakan,



Fajar Khoironi



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutami No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 000

Kampus III
Jl. Raya Thomas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318
F. +62 341 460 435
E. webmaster@fisip.umm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan program aplikasi NTB Care dalam memberikan pelayanan publik yang sudah terintegrasi dengan sistem aplikasi yang juga merupakan tanggung jawab pelaksanaan dari Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dalam mengkaji penelitian ini salah satu target penelitiannya yakni implementasi dari Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika dalam pelayanan, faktor apa saja yang berpengaruh, dan hubungan baik antar lembaga maupun khalayak Nusa Tenggara Barat. Pada awalnya program ini merupakan suatu jawaban atas permasalahan birokrasi yang masih berbentuk pelayanan konvensional. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat melihat permasalahan ini dan mulai merancang sistem aplikasi berbasis elektronik dan dimuat didalam Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan termuat dalam RPJMD 2019-2023 Provinsi Nusa Tenggara Barat. Peneliti melihat, adanya sistem pelaporan yang masih berbelit-belit yang tidak efisien dan efektif. Penelitian ini juga agar aplikasi pengaduan atau NTB Care ini, diharapkan bisa menyelesaikan permasalahan yang terjadi di dalam birokrasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Program yang diusung oleh Pemda Provinsi Nusa Tenggara Barat dan dijalankan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika NTB ini bertujuan untuk menyederhanakan dan menyelesaikan pengaduan terhadap pemerintah melalui sistem pengaduan berbasis teknologi dan informasi. Aplikasi NTB Care merupakan program unggulan yang menyalurkan segala bentuk keluhan, kritik, dan saran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data rinci mengenai implementasi aplikasi NTB Care, meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, output, data konsumen, dan faktor penghambat. Sesuai dengan teori yang dicanangkan oleh George Edwards III. Temuan yang berhasil peneliti dapatkan bahwasannya, aplikasi ini masih dinilai implementasinya tidak terlalu efektif. Sesuai teori implementasi kebijakan, e-government, dan pelayanan publik, aplikasi ini belum mencapai dari kata sempurna. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat diharapkan dalam implemetasi tersebut harus melakukan perbaikan-perbaikan yang termaksud.

Kata Kunci : Implementasi kebijakan, NTB Care, e-government, pelayanan publik

Abstract

This research aims to examine the implementation of the NTB Care application program in providing public services that are integrated with the application system which is also the implementation responsibility of the West Nusa Tenggara Province Information Communication and Statistics Service. In reviewing this research, one of the research targets is the implementation of the Information Communication and Statistics Service in services, what factors influence it, and relationships between institutions and the West Nusa Tenggara audience. Initially, this program was an answer to bureaucratic problems which still took the form of conventional services. The West Nusa Tenggara Provincial Government saw this problem and began designing an electronic-based application system and included it in Regional Regulation Number 16 of 2018 concerning the Implementation of Public Services and included in the 2019-2023 RPJMD of West Nusa Tenggara Province. Researchers see that there is a reporting system that is still convoluted and inefficient and ineffective. This research also aims to ensure that the complaint application or NTB Care can resolve problems that occur within the bureaucracy of the West Nusa Tenggara Provincial Government. This program, which is promoted by the West Nusa Tenggara Provincial Government and implemented by the NTB Information Communication and Statistics Service, aims to simplify and resolve complaints against the government through a technology and information-based complaint system. The NTB Care application is a superior program that channels all forms of complaints, criticism and suggestions. This research uses qualitative research methods to collect detailed data regarding the implementation of the NTB Care application, including communication, resources, disposition, bureaucratic structure, output, consumer data, and inhibiting factors. In accordance with the theory proposed by George Edwards III. The findings that researchers managed to get were that this application was still considered to be not very effective in its implementation. According to the theory of policy implementation, e-government, and public services, this application has not yet reached perfection. It is hoped that the West Nusa Tenggara Provincial Government will carry out the improvements referred to in this implementation.

Keywords: policy implementation, NTB Care, e-government, public services

KATA PENGANTAR

Puji syukur hamba panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan anugerah, taufiq, dan hidayahnya sehingga penulis mampu menuntaskan skripsi ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI APLIKASI NTB CARE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT”**. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada teladan kita Nabi Muhammad SAW, Sang pelopor ilmu pengetahuan untuk membaca tanda-tanda kekuasaan-Nya.

Sepanjang waktu penyusunan skripsi ini, penulis sangat berterimakasih yang sebesar - besarnya atas segala bentuk dukungan, sarana, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana belajar yang memadai.
2. Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ijin melakukan penelitian demi kelancaran tugas akhir atau skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.I.P., M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang. Ibu Prof. Dr. Tri Sulistyaniingsih, M.Si., selaku dosen pembimbing penulis. Bapak Ach. Apriyanto Romadhan, S.I.P.,M.Si., selaku dosen yang membantu juga dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh staff dan jajaran dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang yang saya banggakan.
5. Pihak Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah memberikan arahan, sarana dan prasarana, serta telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan dinas.
6. Ilmu Pemerintahan D angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi, semangat, dan menemani susah senang selama kuliah di Ilmu Pemerintahan UMM ini. Do'a yang terbaik buat kalian semua.
7. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang telah hadir dan selalu menjadi support system dan tempat bertukar pikiran bersama saya ucapan banyak terima kasih.

8. Teruntuk ayah saya, Suradi dan Ibu saya, Cicik Munawati, yang selalu mendukung selama perkuliahan dan men-*support* saya dari belakang dalam bentuk apapun. Terimakasih saya ucapan terkhusus untuk Ayah saya yang menjadi motivasi saya untuk terus menjadi lebih baik dan ibu saya menjadi alasan saya untuk terus kuat berjuang dalam berproses.
9. Teruntuk teman-teman seperjuangan terkhusus Mario, Bayu, Hasan, Rizal, Ilham, Cadar, Ivan, Aji, Mas Ervin, Irzal, Anggie, Riski, Wisnu, Yayan, Anggi. Terima kasih atas segala semangat, masukan, dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan dalam kondisi penuh semangat.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, dan berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan koreksi guna menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Malang, 24 Jaunari 2024

Penulis,

Fajar Khoironi

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.5 DEFINISI KONSEPTUAL	6
1.6 DEFINISI OPERASIONAL	10
1.7 METODE PENELITIAN.....	11
BAB II	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.2 Kajian Teori dan Konsep	26
BAB III.....	42
3.1 Gambaran Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat	42
3.2 Profil Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Provinsi NTB	45
BAB IV	49
4.1 Implementasi Program Aplikasi NTB Care dalam Memberikan Pelayanan Publik	49
4.2 Komunikasi aplikasi NTB Care selama pelaksanaan program.	51
4.2.1 Sumber daya selama program berlangsung.	57
4.2.2 Disposisi dalam pelaksanaan program aplikasi NTB Care.	62
4.2.3 Struktur birokrasi dalam mempengaruhi variabel keberhasilan program.	63
4.3 Output yang sudah dicapai dalam Pelaksanaan Program Aplikasi NTB Care	65
4.3.1 Data konsumen dalam implementasi aplikasi NTB Care	65
4.3.2 Faktor penghambat dalam implementasi aplikasi NTB Care.	67
BAB V	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Letak geografis NTB	42
Tabel 3. 2 Kondisi Topografi NTB	43
Tabel 3. 3 Kondisi Demografis NTB	44
Tabel 4. 1 Anggaran.....	56
Tabel 4. 2 Anggaran (2)	57
Tabel 4. 3 Anggaran (3)	58
Tabel 4. 4 Jumlah aduan tahun 2021	64
Tabel 4. 5 Jumlah aduan tahun 2022 (semester 1)	65
Tabel 4. 6 Data Pemkot Bima 2020	66
Tabel 4. 7 Data Pemkab Sumbawa Barat.....	66
Tabel 4. 8 Data Pemkot Bima 2019	68
Tabel 4. 9 Data Pemkab Sumbawa Barat 2019	68
Tabel 4.10 Data Pemprov NTB 2019	69
Tabel 4.11 Data Pemprov NTB 2020	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Teknik analisis data menurut Miles and Hubberman	15
Gambar 3. 1 Logo Provinsi NTB	41
Gambar 3. 2 Logo Diskominfotik NTB	45
Gambar 3. 3 Struktur organisasi Diskominfotik NTB	46
Gambar 4. 1 Aplikasi NTB Care.....	49
Gambar 4. 2 Alur pelayanan NTB Care	51
Gambar 4. 3 Sosialisasi Aplikasi NTB Care	52
Gambar 4. 4 Bagan pengelolaan aplikasi.....	56
Gambar 4. 5 Survei kepuasan masyarakat	65

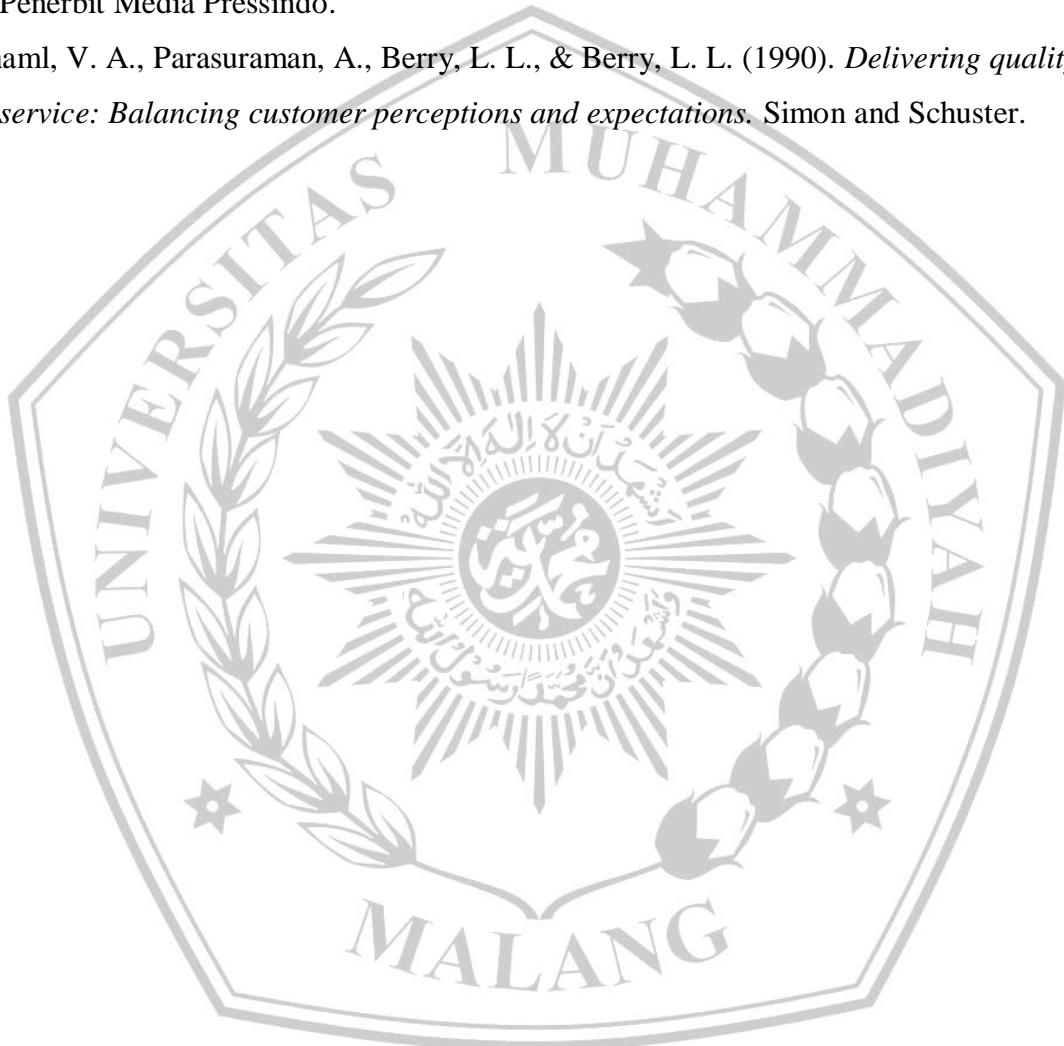


DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. (2008). Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara. *Jakarta: Bumi Aksara.*
- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor, 27(10), 179–188.*
- Agustino, L. (2008). Dasar-dasar kebijakan publik. *Bandung: Alfabeta.*
- Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian suatu pendekatan. *Jakarta: Rineka Cipta.*
- Dasim, S. M. (2012). *Implementasi Pendidikan Karakter Dalam Pembelajaran Sains Di Sekolah Dasar Universitas Pendidikan Indonesia* |. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif.* 21(1), 33–54.
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Indrajit, Richardus E, Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). Electronic government in action. *Yogyakarta: Andi Yogyakarta.*
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). Membangun aplikasi e-government. *Jakarta: PT Elek Media Komputindo.*
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook.* sage.
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total quality management in the public sector: An international perspective.* McGraw-Hill Education (UK).
- Otok, B. W., & Ratnaningsih, D. J. (2016). *Konsep Dasar dalam Pengumpulan dan Penyajian Data.* Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Oxborne, D., & Gaebler, T. (1995). Reinventing government. *Journal of Leisure Research, 27(3), 302.*
- Rasyid, E. E. R. (1998). Saling-peran (interplay) antara Akuntansi dan Budaya Perusahaan: Penelitian Empiris dengan Metode Interpretif-Etnografis. *The Indonesian Journal of Accounting Research, 1(1).*
- Risna, R., & Sundari, M. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir).* Riau University.
- Shafrudin, H. (2014). *ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI RSUD. JEND. AHMAD YANI KOTA METRO.*
- Sugiyono, M. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. *Bandung:*

Alfabeta.

- Sugiyono, P. D. (2016). Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*, Cet. 23.
- Warsita, B. (2007). Peranan TIK dalam Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh. *Teknодик*, 11(20), 1–235.
- Widodo, J. (2001). Etika birokrasi dalam pelayanan publik. *Malang: CV. Citra Malang*.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Proses dan Teori*. Cetakan Pertama Yogyakarta: Penerbit Media Pressindo.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.





**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**
Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama	: Fajar Khoironi
NIM	: 201810050311197
Judul TA/Skripsi	: Implementasi Aplikasi NTB Care dalam Memberikan Pelayanan Publik Berbasis E-Government
Pembimbing	: Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	1%	5%	10%	1%	0%

Administrator,


Umi Kulsum, S.I.P., M.IP.

Malang, 15 Januari 2024
Ku. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.I.P., MA

Si