



## INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI DI LOMBOK TIMUR

**Kartini**

*Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia*

*Correspondence Email: [kartini@gmail.com](mailto:kartini@gmail.com)*

**Received:** October 12, 2023

**Accepted:** November 11, 2023

**Published:** December 31, 2023

### Abstract

Penelitian ini mengkaji tentang inovasi pelayanan publik elektronik SabaLombok. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sistem Aplikasi elektronik merupakan inovasi Dinas Komunikasi dan Informatika Lombok Timur bertujuan mencegah terjadinya permasalahan terkait transparansi dana hibah dan bantuan sosial dan memberikan kemudahan pemohon hibah. Menurut temuan penelitian, inovasi layanan elektronik telah beroperasi cukup baik. Pemeriksaan menggunakan kriteria keberhasilan inovatif, seperti, berfungsi sebagai buktinya. Penanggung jawab inovasi layanan telah menunjukkan peran, tugas, dan komitmennya dengan baik melalui kepemimpinannya. Strategi kebijakan dan faktor manajemen/ organisasi perbaikan jaringan telah ditangani dengan baik. Elemen manajemen risiko menunjukkan bahwa tantangan implementasi teknis, literasi digital publik yang terbatas, dan kesulitan dalam mengubah kebiasaan pemohon hibah untuk beralih ke sistem elektronik masih ada.

**Keywords:** *Inovasi, Pelayanan publik, Elektronik, Aplikasi*

## **A. Pendahuluan**

Di era informasi modern seperti sekarang banyak organisasi pemerintah pusat dan daerah yang menciptakan layanan publik dikemas dalam bentuk pemerintahan elektronik. Pemerintah berbasis elektronik diharapkan akan mempermudah penanganan dan penyelesaian sejumlah persoalan, salah satunya soal transparansi uang terkait hibah dan operasional bansos yang dilakukan oleh Lombok Timur. Untuk itu dibutuhkan suatu inovasi dalam hal pelayanan untuk memperbaiki pengelolaan dana hibah tersebut. Sistem Aplikasi Bantuan Lombok Timur Sistem aplikasi selektif untuk bantuan Lombok di Timur baik individu atau kelompok oleh pemerintah dalam menunjang urusan pengelolaan pemerintah daerah diajukan oleh seluruh masyarakat Lombok Timur. Yang sebelumnya urusan penyelenggaraan pemerintah dilakukan secara konvensional sekarang sudah beralih ke teknologi seperti berbasis android, computer dan lain sebagainya.

Perkembangan ini sangat cepat membawa berbagai perubahan di segala aspek kehidupan yang biasanya mengerjakan sesuatu dengan konvensional sekarang sudah beralih ke teknologi seperti berbasis android, computer dan lain sebegainya yang berbasis elektronik. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah kata luas yang mengacu pada teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang digunakan dalam transmisi informasi. Dengan inspirasi dan dorongan masyarakat untuk terus menciptakan teknologi untuk meningkatkan kehidupan, diharapkan teknologi informasi ini dapat mendukung pekerjaan yang berdampak besar pada perubahan, (Syaputri, 2018).

Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Infromasi yang kian pesat menghadirkan media baru di masyarakat di antaranya munculnya internet. Indonesia merupakan negara negara yang menggunakan internet dalam penyampaian. Informasi kepada masyarakat. di Indonesia Perkembangan Internet dari tahun ke tahun semakin mengalami kenaikan pada tahun 2020 pengguna internet di Indonesia sampai angka 196,71 Juta Jiwa atau sebanding dengan 3,7%.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, bersih, transparan, bertanggung jawab, berkualitas, dan dapat diandalkan, hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam hal ini Pemerintah telah mengetahui akan adanya potensi serta peluang pemanfaatan teknologi agar dapat mengembangkan pelayanan publik agar efektif dan efisien.TIK, kesiapan, pemahaman, dan Sumber Daya Manusia yang berkualitas diperlukan untuk adopsi E-Government dalam penerapan pemerintahan dan pelayanan publik. Di bidang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan departemen yang bertugas menegakkan kesewenang-wenangan daerah berupaya untuk selalu mengembangkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi, dimulai dengan konseling, layanan sosial, dan layanan informasi dan teknologi, (Amalia & Islami, 2021)

## **B. Metode**

Dalam melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Lombok Timur. Metode penelitian adalah kualitatif deskriptif. Moleong menegaskan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif karena informasi bersifat deskriptif dan berasal dari sumber seperti dokumen dan kata-kata.dan tulisan yang berasal dari informan atau sumber yang diteliti dan dapat dipercaya kebenarannya. Teknik purposive digunakan oleh peneliti untuk memilih subjek penelitian. Dalam penentuan informan yang peneliti gunakan. Hal ini dikarenakan peneliti memilih sumber data yang peneliti anggap sesuai dengan objek penelitian yang peneliti angkat.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Hasil**

Secara umum, kepemimpinan adalah kapasitas untuk meyakinkan orang lain untuk mengambil tindakan tertentu untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan Slamet dalam (Sahadi et al., 2020). Pemimpin menjadi salah satu indicator keberhasilan inovasi, bagaimana peran, berkenaan pelaksanaan inovasi yang dapat dilihat dari tanggung jawab, komitmen seorang pemimpin, (Syahputra & Meirinawati, 2018). Artinya menjadi keharusan seorang atasan dan membantu anggotanya dengan ide dan bimbingan agar dapat melaksanakan suatu inovasi. Jika tidak ada yang bertanggung jawab atas inovasi di bawah pemimpin, inovasi tidak akan berhasil, (Atmojo & Meirinawati, 2019). Dalam hal ini, Inovasi pelayanan publik elektronik terdapat penanggung jawab yang diserahkan kepada Kepala Bidang Pengembangan E-Government. Penanggung jawab bertugas dalam menyelenggarakan sebagian tugas dinas dalam lingkup memfasilitasi di bidang pengembangan e-government di Diskominfo Lombok Timur.

Peran pemimpin atau Pembina dalam inovasi layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Lombok Timur ini adalah membina staf dari layanan SabaLombok tersebut, pemimpin mengawasai dan perkembangan layanan. Bahwa dalam Inovasi Pelayanan tidak lepas dari peran dan tanggung jawab seorang pemimpin, terbukti dengan meningkatnya jumlah Pemohon Hibah di tahun 2022 mencapai 160 dari tahun sebelumnya yang hanya berjumlah berjumlah 140 pemohon.

Apabila masyarakat pelaku usaha mikro, kecil menengah (UMKM) yang ingin mengajukan bantuan melalui website sabaLombok.TimurLombok.go.id.

Tim layanan SabaLombok berdedikasi untuk mengedukasi masyarakat tentang inovasi layanan SabaLombok seluas mungkin. Di Lombok Timur. Namun, hal ini belum mencakup keseluruhan, dikarenakan masih adanya masyarakat yang belum tahu terkait keberadaan aplikasi ini serta belum memahami cara penggunaan cara kerja aplikasi sabaLombok tersebut.

## 2. Pembahasan

Pada penelitian ini, terkait permasalahan yang terjadi yaitu kesulitan masyarakat terkait perubahan yang berganti secara elektronik dikarnakan sebelumnya pelayanan dilakukan manual, seperti yang dikeluhan oleh pengaju hibah terkait permasalahan teknis minimimnya pengetahuan dan juga kerumitas cara kerja SabaLombok. Untuk mengatasi hal itu Diskominfo dan Sekretariat daerah Lombok Timur dengan cara melakukan sosialisasi dilaksanakan bertahap dan penguatan regulasi. Sedangkan tekait keluhan serta kesulitas cara kerja SabaLombok diatasi gunakan fitur obrolan langsung, seperti yang dinyatakan. Fitur yang terhubung ke administrator admin SabaLombok untuk agar bisa berkomunikasi dengan cara pemohon dapat memberikan pertanyaan terkait kendala maupun saran yang dilakukan pada jam kerja kantor.

Human Capital (Kemampuan Sumber Daya) Kapasitas sumber daya juga berdampak pada keberhasilan inovasi. Sumber daya memiliki peran penting dalam organisasi, Sumber daya memiliki peran penting dalam Organisasi, (Ruhana, 2012). Sumber daya merupakan salah satu Fokus penting yang berakitan erat dengan kemampuan pelaksana dalam melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan arahan yang ada, (Nuraini & Prathama, 2022). Pegawai dengan pengetahuan yang komprehensif akan lebih mampu dan kompeten, yang akan mempercepat adopsi inovasi, (Fadilla, 2016).

Pada penelitian ini pelayanan memiliki 1 tenaga ahli dan 1 programmer bertanggung jawab untuk memastikan kualitas layanan. Dua staf tersebut dipegang oleh staf yang telah memiliki keahlian sesuai bidangnya. 1 programmer memegang beberapa aplikasi tidak hanya jumlah seluruh aplikasi mencapai 190 dari jumlah pegawai yang hanya sekitar 30 orang yang terdiri dari Tenaga ahli Non PNS untuk didisposisikan sebagai programmer dalam membangun aplikasi untuk menjadi web programmer, sistem analis, pengelola jaringan dan server, sehingga dalam proses inovasi sistem aplikasi bantuan sabaLombok

dibentuk sebuah tim mengelola sabaLombok yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

Namun terkait SDM yang statusnya sebagai pegawai negeri sipil di Dinas Komunikasi Dan Informatika Lombok Timur masih belum memadai, terdapat hanya ada beberapa saja Sumber Daya Manusia yang statusnya sebagai pegawai negeri sipil itupun tidak mencukupi untuk pembangunan aplikasi apabila programernya dari pegawai negeri sipil Keberhasilan inovasi selanjutnya yaitu teknologi yang menjadi unsure utama dalam pelaksanaannya, Fontana dalam (Sari, 2014) yang menerangkan bahwa keberhasilan suatu inovasi transformasi cara yang lama input lalu dikombinasi dengan cara yang baru menjadi output (teknologi) yang bisa menghasilkan suatu perubahan.

Selanjutnya, (Sartika, 2015) menyebutkan bahwa inovasi teknologi dalam proses layanan agar lebih efektif serta memberikan keunggulan kompetitif. Hal tersebut menjadi penting untuk sebuah organisasi agar dapat bertahan dengan cara mengikuti perkembangan teknologi, (Choiriyah & Fanida, 2018). Hal itu terjadi pula pada layanan SabaLombok yakni suatu layanan dari hasil inovasi teknologi. Layanan tersebut dilakukan secara elektronik menggunakan situs website dan aplikasi. melalui Timur LIVE. Aplikasi Lombok Timur awalnya lahir dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), agar diminta menggunakan aplikasi untuk proses pengajuan hibah, aplikasi sabilulungan dari Pemkot Bandung kemudian di refleksi di Pemerintah Lombok Timur dengan menggunakan infomasi berbasis web dengan alamat sabaLombok.TimurLombok.go.id selain berbasis web masyarakat juga bisa melakukan pengajuan melalui aplikasi Live.

## **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis tentang inovasi pelayanan elektronik Pemerintah Lombok Timur telah memperhatikan beberapa faktor acuan untuk Inovasi Pelayanan tersebut, maka dari itu disimpulkan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan jumlah dari

pemohon semakin meningkat tiap tahunnya, Meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Pada aspek kepemimpinan tidak lepas dari tugas dan komitmen dalam inovasi layanan elektronik, termasuk tanggung jawab manajemen dan organisasi. dibuktikan dengan peningkatan jaringan inovatif dan strategi kebijakan ketiga manajemen resiko ditunjukkan dalam mengelola resiko atau kendala-kendala yang terjadi dapat dicapai secara memadai dan tidak akan terulang di masa depan, keempat kemampuan sumber daya manusia inovasi pada layanan SabaLombok ini sudah memiliki kemampuan yang baik walaupun dari segi kuantitas masih belum memadai.

### **Persembahan**

Penelitian ini saya persembahkan kepada kerabat yang telah membantu. Terimakasih juga kepada orang terdekat yang selalu memberikan support dan doa untuk saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

### **Daftar Pustaka**

Amalia, A., & Islami, L. (2021). Peran Dinas Komunikasi dan Informatika. PANTAREI, 05(02).

Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. 1, 9.

APJII. (2017). Penetrasi& PerilakuPengguna Internet Indoensia 2017. teknopreneur.com.

APJII. (2020). Penetrasi Pengguna Internet Indonesia 2019-2020. Indonesia Survey Cneter.

Artha Uly, Y. (2022). Meski Terus Tumbuh, Sektor Digital Masih Punya Banyak PR. KOMPAS.com. <https://www.kompas.com/>

Atmojo, A. B. T., & Meirinawati.5tgh (2019). Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah(ACS) Berbasis Aplikasi Di Dinas Perhubungan Kabupaten PonorogoPublika, 7(4), Article 4. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/27556>

Choiriyah, S. B. A., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Pelayanan E-SPTPD

(Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya. *Publika*, 6(4), Article 4.

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/23169>

Fadilla, A. N. (2016). Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto. *Publika*, 4(10), Article 10. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/17226>