



**PERAN E-GOVERNMENT DALAM RELASI PEMERINTAH
DAN MASYARAKAT**
**(Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik
Provinsi Nusa Tenggara Barat)**

Nurdin

Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Correspondence Email: nurdinnur009@gmail.com

Received: October 12, 2023

Accepted: November 11, 2023

Published: December 31, 2023

Abstract

Penelitian ini bertujuan mengungkap peran website sebagai media E-Government dalam konteks relasi Government to Citizens dengan website Diskominfotik sebagai objeknya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Adapun hasil penelitian adalah peran website Diskominfotik adalah sebagai kanal pengaduan serta sebagai wadah informasi bagi masyarakat dari Organinasasi Perangkat Daerah terkait dan informasi mengenai agenda kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan. Website dan media sosial Diskominfotik terintegrasi menjadi satu dan memberikan publik kebebasan dalam memberikan komentar sehingga memunculkan ruang publik. Namun, rata-rata pada berita yang diunggah pendapat dari jajaran pemerintah lebih dominan daripada masyarakat sehingga tidak adanya kesetaraan dalam proses komunikasi.

Keywords: *E-Government, Website, Government to Citizens*

A. Pendahuluan

Pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif bagi masyarakat dalam proses pertukaran informasi. Artinya masyarakat meminta pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan berkaitan dengan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga dapat mendukung layanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat seringkali mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan birokrasi pemerintahan saat mengurus berkas maupun dokumen. Hal ini dikarenakan pelayanan publik pada instansi pemerintah dikenal lamban dan tidak efisien, keadaan seperti ini membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik menjadi tidak mendapatkan kepuasan sehingga masyarakat enggan mengurus sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah (Pangemanan, 2022, h.2). Megantoro (2019, h.74) menyebutkan bahwa, masyarakat seringkali mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan birokrasi pemerintahan saat mengurus berkas maupun dokumen. Hal ini dikarenakan pelayanan publik pada instansi pemerintah dikenal lamban dan tidak efisien. Menurut Mulyawan dan Mariana dalam Megantoro (2019, h.74) keadaan seperti ini membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik menjadi tidak mendapatkan kepuasan sehingga masyarakat enggan mengurus sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah. Teknologi dan informasi kini semakin berkembang sehingga pemerintah daerah perlu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini dilakukan guna mewujudkan good governance. Salah satu cara dalam mewujudkan good governance adalah dengan melaksanakan E-Government. Pelaksanaan E-Government diharapkan dapat mendorong terjadinya perubahan dalam meningkatkan pelayanan publik demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat, hal ini sesuai dengan kebijakan dan strategi nasional pengembangan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government di Indonesia, yaitu pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang

dapat meningkatkan efektivitas serta penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Istilah E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan.

E-Government meliputi empat model yaitu Government to Business (G2B), Government to Government (G2G), Government to Employee (G2E), dan Government to Citizens (G2C). G2B memungkinkan para pengusaha untuk melakukan transaksi dengan pemerintah agar lebih cepat dan transparan. G2G untuk mengatur hubungan antar lembaga pemerintah menjadi lebih baik lagi. G2E bertujuan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pengacara. Sedangkan G2C bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat agar semakin erat dan efisien (Anna, et al., n.d.). Sejalan dengan konsep E-Government, saat ini Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai media komunikasi bagi Government to Citizens, Website ini mengembangkan sistem pengaduan masyarakat serta menyimpan berbagai arsip data dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada di Provinsi NTB.

Pembentukan dan pengelolaan website ini diharapkan mampu mewujudkan NTB satu data, kualifikasi keterbukaan informasi publik, kualitas pelayanan publik yang responsif dan cepat tanggap, dan mewujudkan peningkatan keamanan informasi dalam mendukung penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Adapun berbagai data yang dikelola diperuntukkan bagi publik yang ingin mengetahui informasi mengenai pembaharuan berbagai dokumen yang tersimpan dari tahun ke tahun. Terdapat beberapa layanan pada laman website ntbprov.go.id seperti NTB Care, NTB Satu Data, PPID, Layanan TIK, dan fitur lainnya sesuai dengan kegunaannya masing-masing. Berdasarkan paparan di atas, peneliti ingin mengurai peran website Diskominfotik di kalangan masyarakat (Government to Citizens) di Provinsi NTB mengingat tingkat literasi dan minat baca masyarakat

masih dalam kategori rendah sehingga masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang E-Government serta masih minimnya inovasi yang dilakukan pemerintah daerah.

B. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Adapun subjek penelitian ini adalah pegawai Diskominfotik yang terlibat langsung dalam pengelolaan website ntbprov.go.id, sedangkan objeknya adalah peran website Diskominfotik provinsi NTB sebagai media E-Government dalam konteks relasi Government to Citizens. Penelitian ini berlokasi di kantor Dinas Komunikasi informatika dan statistik Provinsi NTB yang terletak di Jalan Udayana Nomor 14, Monjok Barat, Kecamatan Selaparang, Kota Mataram. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini purposive sampling karena sesuai dengan penelitian kualitatif atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi sehingga peneliti mengambil 6 informan dimana 4 informan sebagai informan kunci dan 2 lainnya sebagai informan pendukung.

Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah Rizka Anwar selaku Fungsional Pranata Komputer Ahli Pertama Bidang Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Lalu Asmara selaku Penyusun Berita dan Pendapat Umum, Lalu Anggara Sapta Perwira selaku wartawan sekaligus admin upload berita pada website dan sosial media, bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Ngakan Bayu Prayuda selaku admin PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dan menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Fitur Interaksi Sebagai Praktik Relasi Government to Citizens Dalam Website Ntb.prov.go.id . Website ntbprov.go.id diluncurkan pada tahun 2017, pada awal kemunculannya website ini hanya sebagai sarana publikasi bagi kegiatan pemerintah dan program-program kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat. Namun, Diskominfotik selalu melakukan pembaruan setiap tahunnya dilihat dari bertambahnya halaman-halaman website yang bisa diakses, informasi tentang kegiatan pemerintah yang di update setiap hari, data-data dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), hingga pembaruan tampilan website dari website lama ke website yang baru. Tampilan Utama Laman Website ntb.prov.go.id.

Berikut terdapat beberapa layanan yang menyediakan ruang bagi publik dalam melakukan interaksi dengan pemerintah yaitu pada layanan NTB Care, layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan layanan baca berita.

2. Pembahasan

a) NTB Care

Tampilan Layanan NTB Care NTB Care merupakan bagian dari pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikan aduan maupun saran perbaikan terhadap hal-hal yang perlu dibenahi oleh pemerintah Provinsi NTB. Layanan NTB Care wajib digunakan pada tingkat kabupaten dan kota di seluruh NTB. Dalam pengembangannya, kini NTB Care sudah tersedia dalam bentuk aplikasi. Meskipun pemerintah provinsi yang membentuk layanannya, namun dalam tatanan pelaksanaannya pemerintah daerah kabupaten/kota wajib menjalankan dan merespon setiap pengaduan masyarakat sesuai tanggung jawab masing-masing pemerintah daerah. Layanan NTB Care menawarkan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat NTB. Pengaduan dapat dilakukan melalui sosial media, aplikasi, maupun website dengan membuka website ntbprov.go.id atau bisa langsung membuka tautan

<https://care.ntbprov.go.id> pada PC maupun ponsel, selanjutnya klik tombol buat pengaduan baru, lalu mengisi formulir pengaduan dengan permasalahan yang ingin diadukan secara jelas lengkap dengan kronologinya, dan yang terakhir melampirkan bukti berupa foto atau video (jika ada).

Untuk membuktikan progress dari aduan yang masuk dari masyarakat pada layanan NTB Care, terdapat success story yang memuat kisah sukses penanganan berbagai aduan di NTB Care. Aduan yang berhasil disalurkan, akan diunggah dengan keterangan sesuai dengan bantuan yang diberikan ke wilayah-wilayah yang ada di Provinsi NTB mulai dari Kota Mataram, Lombok Tengah, Lombok Barat, Lombok Timur, Lombok Utara, hingga Sumbawa dan Bima. Semuanya mendapatkan akses yang sama dalam melakukan pengaduan hingga mendapatkan feedback dari pengaduan yang diajukan.

b) Layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)

Tampilan Layanan PPID Sebagaimana di dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 35 tahun 2010 mengupayakan pembentukan PPID mengenai Diskominfotik Provinsi NTB selaku ketua PPID Provinsi NTB. Sistem informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (SIP PPID) yang telah dibangun bersifat online maupun offline pada Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) lingkup provinsi maupun kabupaten/kota se-NTB. PPID utama menyediakan daftar informasi publik dari setiap PPID OPD yang dikelola oleh PPID Provinsi NTB, selain itu terdapat daftar berita terkini dari kegiatan PPID NTB. Pada tampilan awal PPID terdapat pilihan layanan daftar informasi, permohonan informasi, pengajuan keberatan, laporan pelayanan informasi, laporan pelayanan keberatan, satu data NTB, pengaduan NTB, data covid 19 NTB.

Fitur pada layanan PPID yang paling banyak diakses adalah Daftar Informasi Publik (DIP) yang berisi keterangan secara sistematis mengenai seluruh informasi publik yang berada dibawah penguasaan badan publik. Terdapat beberapa jenis informasi pada DIP yaitu informasi berkala, informasi setiap saat, dan informasi serta merta.

c) Layanan Baca Berita

Layanan ini menyediakan berita terkini bagi publik untuk mengetahui agenda yang telah dilakukan pemerintah. Berita yang didapatkan langsung dari liputan anggota bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfotik Provinsi NTB, kegiatan meliput berita biasanya dilakukan oleh dua sampai empat orang tergantung dari agenda yang dihadiri. Informasi up to date bersumber dari agenda pemerintah yang diliput setiap hari. Dalam satu tim liputan terdiri dari fotografer, penyunting berita, dan koordinator lapangan. Dalam satu hari bisa menghasilkan satu hingga lima berita sesuai dengan jadwal yang dihadiri oleh Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, dan istri Gubernur (Ketua Dekranasda NTB). Berita akan diunggah pada website maupun sosial media instagram dan facebook dengan username @ntbprov. Sedangkan untuk memberikan komentar pada website belum bisa dilakukan karena masih non aktif akibat adanya bug dan dikenakan biaya tambahan untuk perbulannya. Meskipun belum ada fitur komentar pada website, namun masih bisa memberikan komentar pada sosial media instagram dan facebook. Pada website hanya menampilkan penilaian berupa icon tanda jempol ke atas untuk puas dan tanda jempol ke bawah untuk tidak puas, dan penilaian ini berlaku untuk perberita.

Selain menyediakan berita pada beranda website, berita juga tersedia pada fitur data dan informasi jika ingin melihat berita keseluruhan secara lengkap. Pada akun instagram @ntbprov admin hanya memberikan setengah keterangan (caption) dan pembaca dialihkan untuk membaca berita secara full pada website dengan mengklik link yang ada pada bio. Tampilan Akun Instagram ntbprov Gambar diatas merupakan tampilan pada akun instagram @ntbprov, pada bio terdapat link yang menghubungkan pengguna dengan website jika mengklik link yang tertera. Berita pada website dan media sosial telah terintegrasi menjadi satu kesatuan, sehingga masyarakat bisa melihat pembaruan berita yang up date melalui kedua kanal tersebut Indikator E-Government tahap ketiga telah sesuai dengan

kegunaan website yakni adanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat dengan melibatkan kalangan lain yang berkepentingan seperti stakeholder yaitu karyawan, komunitas, pemerintahan, maupun masyarakat yang memerlukan data-data pada website dengan melibatkan kegunaan teknologi internet. Diskominfotik Provinsi NTB telah memperbaiki mutu pelayanan dengan mengoptimalkan penggunaan internet tersebut dalam memberikan informasi dengan cepat tanpa harus datang dan mengantri panjang untuk mendapatkan pelayanan. 3. Sosialisasi Website Sebagai Media Perluasan Jangkauan Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti, belum ada sosialisasi khusus yang dilakukan oleh pihak Diskominfotik dalam memperkenalkan website ntbprov.go.id secara umum kepada masyarakat, melainkan hanya sosialisasi tidak langung seperti layanan NTB Care melalui koran, Televisi, dan radio.

Sosialisasi kepada masyarakat hanya untuk layanan NTB Care, dikarenakan fitur NTB Care yang paling sering digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah secara langsung tanpa adanya birokrasi yang berbelit-belit. Jumlah aduan yang masuk sudah 2637 aduan, artinya antusias masyarakat cukup tinggi dalam mengakses dan melakukan pengaduan pada layanan NTB Care. Selain itu, PPID juga belum pernah melakukan sosialisasi terkait layanannya kepada masyarakat. Hal ini yang membuat masih minimnya pengetahuan masyarakat terkait fitur pada PPID. Sosialisasi hanya dilakukan kepada admin PPID setiap satu atau dua kali selama setahun tergantung jumlah anggarannya. Untuk kunjungan hanya dilakukan di setiap PPID kabupaten/kota masing-masing untuk memastikan bahwa layanannya sudah berjalan dengan semestinya. Penyelenggaraan sosialisasi untuk website Diskominfotik secara umum bisa dikatakan belum dilakukan secara maksimal, hal ini tercermin dari data hasil 9 wawancara yang diperoleh oleh peneliti sehingga menyebabkan pengetahuan masyarakat tentang website Diskominfotik belum menyeluruh.

Website Diskominfotik Sebagai Ruang Publik a. Isu Publik Pada Website Website resmi Diskominfotik memiliki tujuan utama untuk membantu masyarakat NTB dalam mencari informasi mengenai pemerintahan, melakukan pengaduan, hingga informasi destinasi desa wisata yang tersebar di wilayah NTB. Hal yang ingin dicapai yaitu memberikan keterbukaan informasi bagi semua kalangan serta menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepuasan yang diperoleh terutama bagi masyarakat. Menurut Habermas dalam teori ruang publik terdapat 3 (tiga) karakteristik ruang publik yaitu egaliter atau kesetaraan status, bebas dari dominasi, dan inklusif. Secara singkat karakteristik ruang publik dalam teori Habermas memiliki makna publik bebas memberikan komentar, kritik, dan saran pada ruang publik yang telah tersedia seperti pada media sosial ntbprov, publik memiliki kesetaraan yang sama tidak ada yang memiliki jabatan yang lebih tinggi maupun lebih rendah dalam melakukan proses komunikasi. Contohnya pada layanan NTB Care yang memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam mendapatkan bantuan yang sama. NTB Care mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dikeluhkan masyarakat.

Berikut adalah isu publik yang membahas mengenai program unggulan dari beberapa sektor dalam berita. Program Unggulan NTB Gemilang Sektor Program Keterangan 10 Unggulan 1 Pendidikan Beasiswa NTB (1000 cendekia) Beasiswa yang disalurkan Pemerintah Provinsi NTB baik dalam maupun luar negeri. Beasiswa luar negeri mengirim anak-anak muda NTB ke beberapa negara seperti China, Polandia, dan Korea Selatan. Sedangkan beasiswa dalam negeri terdiri dari tiga klaster yaitu : Program Beasiswa Miskin Berprestasi (BMB NTB), Program Stimulan Kerjasama (BSK NTB), dan Program Beasiswa Stimulan Unggulan (BSU NTB).

Kesehatan Revitalisasi Posyandu Program meningkatkan kelas posyandu secara bertahap menuju posyandu keluarga yang melayani semua anggota keluarga dalam bentuk Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), posyandu remaja, Pos Binaan Terpadu (POSBINDU), dan posyandu lansia dengan penanganan kesehatan di tingkat dusun misalnya

pendidikan pendewasaan usia perkawinan, anak lahir stunting, bahaya narkoba, penanganan buruh migran, pendidikan tanggap bencana, dan sebagainya. Revitalisasi posyandu yang digagas ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Wisata Desa wisata Daerah tujuan wisata dengan daya tarik, fasilitas penunjang, dan kemudahan akses dengan tiga tahap pengembangan yaitu : tahap satu; desa wisata embrio, tahap dua; desa wisata berkembang, tahap tiga; desa wisata maju. Sumber : ntbprov.go.id b. Newsmaker.

Newsmaker merupakan subjek yang terlibat di dalam pemberitaan. Pada berita yang diunggah Diskominfotik baik pada website maupun media sosial, newsmaker di dalamnya melibatkan masyarakat dan pemerintah. Namun, tidak banyak opini masyarakat yang dilibatkan dalam berita mengenai kegiatan tersebut. Hal ini berdasarkan hasil liputan dan wawancara yang sebagian besar ditujukan pada jajaran pemerintah. Rata-rata berita yang diunggah hanya sebatas menampilkan foto kegiatan dengan masyarakat padahal terdapat interaksi verbal dan non verbal antara pemerintah dengan masyarakat yang dituju saat melakukan kunjungan ke lokasi. Sama halnya dengan berita-berita pada program unggulan yang kebanyakan hanya menampilkan pendapat dari pemerintah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul Peran Website Sebagai Media E-Government Dalam Konteks Relasi *Government to Citizens* (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi NTB) yaitu sebagai kanal pengaduan serta sebagai wadah informasi bagi publik dari Organinasasi Perangkat Daerah terkait dan informasi mengenai agenda kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan. Website dan media sosial Diskominfotik terintegrasi menjadi satu dan memberikan publik kebebasan dalam memberikan komentar sehingga memunculkan ruang publik. Namun, rata-rata pada berita yang diunggah pendapat dari

jajaran pemerintah lebih dominan daripada masyarakat sehingga tidak adanya kesetaraan dalam proses komunikasi.

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

- Anggreani, M. D., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). Ruang Publik Virtual Sebagai Pintu Komunikasi Government To Citizen (Studi Kasus: Perbandingan Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta dan Surabaya). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 203- 220.
- Aptika.kominfo.go.id. (2022, Oktober 3). Signifikan, Hasil Survey e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat. Retrieved from aptika.kominfo.go.id : <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government>
- Setiawan, A. 2021. Konsep Ruang Publik Menurut Jurgen Habermas. Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam. Program Studi Filsafat Islam. Yogyakarta.
- Barker, W. C., Johnson, G. C., Hunt, L. T., George, D. G., & Tsugita, A. (1986). Similar domains in different proteins: detection and significance. *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, 29 Suppl, 54-68.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151-164. Dasar dan Tupoksi Diskominfotik NTB. Retrived from : <https://www.diskominfotik.ntbprov.go.id/page/dasar-dan-tupoksi262.html>
- Haedar, A. U. C. D. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-GOV) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

- Haezer, E. (2018). Menyoal Internet Sebagai Ruang Publik Dalam Perspektif Habermas. *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 4(2), 181-196.
- Handayani, N. (2018). Efektivitas website dalam pelayanan elektronik Pemerintah Kota Depok. *SWATANTRA*, 15(1).