

**ANALISIS PELAKSANAAN ELEKTRONIK GOVERNMENT SEBAGAI
UPAYA MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG
BAIK (*GOOD GOVERNANCE*) STUDI KASUS DINAS SOSIAL PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
mendapatkan gelar strata satu (S1)



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2024

**ANALISIS PELAKSANAAN ELEKTRONIK GOVERNMENT SEBAGAI
UPAYA MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG
BAIK (*GOOD GOVERNANCE*) STUDI KASUS DINAS SOSIAL PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT**

Rahmat Muhajir¹, H. Abdurrahman², Hidayatullah³

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 Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Sistem Elektronis sudah sebarunya instansi pemerintahan mengimplementasikan 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 penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa : (1). Dari tiga bentuk pelaksanaan dari teori bentuk implementasi *electronic government* menurut Indrajit (2016) yaitu bentuk *publish, interact dan transact* hanya ada diterapkan 2 bentuk saja yaitu bentuk *publish* dimana terdapat Website Dinas Sosial NTB dan Media Sosial yang digunakan oleh Dinas Sosial NTB untuk diseminasi data dan informasi. Pada bentuk *interact* terdapat website NTB Satu Data yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mencari data secara lebih spesifik, dan beberapa kanal yang dapat digunakan oleh Masyarakat untuk berkomunikasi langsung dengan Dinas Sosial NTB seperti, Nomor Telpon, Email dan Form yang ada di website Dinas Sosial NTB sedangkan untuk bentuk ke 3 yaitu bentuk *transact* tidak diterapkan oleh Dinas Sosial NTB

Kata kunci : Implementasi, *Elektronic Government*, Dinas Sosial NTB

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT AS AN EFFORT TO REALIZE GOOD GOVERNANCE, A CASE STUDY OF THE SOCIAL SERVICE OF THE WEST NUSA TENGGARA PROVINCE

Rahmat Muhajir¹, H. Abdurrahman², Hidayatullah³

ABSTRACT

Information technology (IT), particularly computer technology and internet networks, is developing at an accelerating rate in the current period of modernization and digitalization. It is one way that the government may implement good governance. Government agencies should implement electronic-based services and governance (electronic government) following the Presidential Instruction of the Republic of Indonesia Number 3 of 2003 concerning National Policy and Strategy for E-Government Development and the West Nusa Tenggara Province Number 3 of 2018 regarding Regional Regulation regarding Electronic System-Based Governance. The research aims to find out how the implementation of electronic government as an effort to realize good governance in the Social Service of West Nusa Tenggara Province and to find out 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 descriptive qualitative research. Based on the research and discussion results, it can be concluded that (1). Of the three forms of implementation of the theory of electronic government implementation, according to Indirajit (2016), namely publish, interact, and transact, there are only two forms implemented, namely the publish form where there is an NTB Social Service Website and Social Media used by the NTB Social Service to disseminate data and information. In the interacting form, there is the NTB Satu Data website, which the public can use to search for data more precisely, and several channels that the public can use to communicate directly with the NTB Social Service, such as telephone numbers, emails, and forms on the NTB Social Service website while for the 3rd form, namely the transact form, is not applied by the NTB Social Service.

Keywords: Implementation, Electronic Government, NTB Social Service

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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 goverment* 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 diprakarsai oleh pemerintah seingga jaringan 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).

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 di 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). 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).

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 governmet 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.

1.2. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelaksanaan *electronic government* sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat?
2. 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?

1.3 TUJUAN

1. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan *electronic government* sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2. 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.

1.4. MANFAAT

Sesuai dengan penelitian ini, adapun manfaat yang dapat diperoleh penulis maupun pembaca, antara lain

1. Manfaat Teoritis

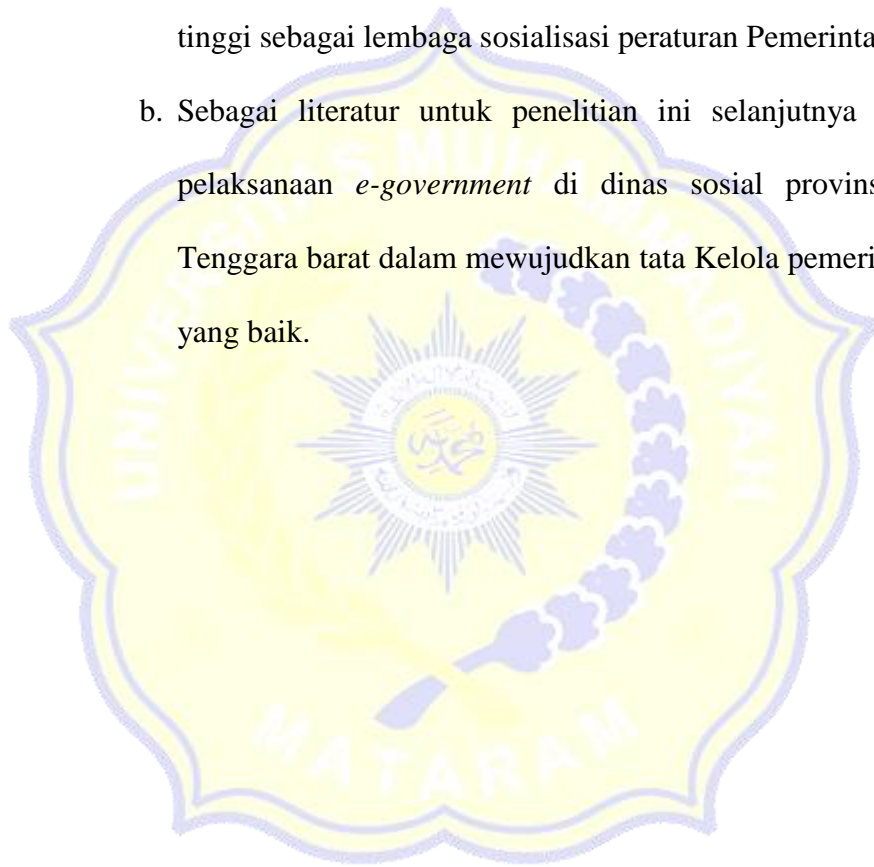
Sebagai literatur dan sebagai bahan kajian akademis maupun sebagai informasi di lingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, Guna untuk memberikan pemahaman, serta pengetahuan tentang pelaksanaan *e-government* di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik

2. Secara Praktik

- a. Memberikan pemahaman kepada penulis dan pembaca tentang bagaimana pelaksanaan *e-government* di Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara barat dalam mewujudkan tata Kelola pemerinitahan yang baik.
- b. Sebagai bahan kajian Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam peleksanaan *e-government* dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

3. Secara Akademik

- a. Hasil penelitian ini harus memenuhi salah satu syarat untuk penelitian (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Konsentrasi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram serta dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perguruan tinggi sebagai lembaga sosialisasi peraturan Pemerintah..
- b. Sebagai literatur untuk penelitian ini selanjutnya tentang pelaksanaan *e-government* di dinas sosial provinsi nusa Tenggara barat dalam mewujudkan tata Kelola pemerinitahan yang baik.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil peneliatan dari dan pembahasan dapat di simpulkan bahwa :

1. Implementasi *electronic government* di Dinas Sosial NTB sudah berjalan dengan baik meskipun belum sepenuhnya maksimal, karena dari tiga 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 penganan 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 simppsdbb 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 menggunakan 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 sendiri

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

5.2. Saran

1. 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.
2. 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
3. Semoga informasi atau pemberitahuan kepada masyarakat dapat lebih massif lagi diberikan kedepannya, agar semua website atau kanal yang digunakan oleh Dinas Sosial dapat berjalan dengan maksimal

4. Kedepannya anggaran yang digunakan untuk pengembangan *elektronic government* bisa lebih ditingkatkan agar implementasi dari *elektronic government* di Dinas Sosial NTB bisa lebih maksimal.

