

Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

***E-government* Sebagai Media Layanan Pengaduan Masyarakat Studi Aplikasi NTB Care**

**Cahyadi Kurniawan^{1*}, Erlin², Adriana Wahyuningsih³, Linda Andayani⁴,
M. Al-Khusaini⁵, M.Ulfatul Akbar Jafar⁶, Mintasrihardi⁷, Yuli Yanti Daaris⁸**

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Email: ¹cahyadikurniawan215@gmail.com

²erlinaja435@gmail.com ³adrianawahyuningsih@gmail.com. ⁴Indahandayani689@gmail.com,

⁵husainial035@gmail.com. ⁶Mulfatul.akbar@ummat.ac.id ⁷mintasrihardi1@gmail.com

⁸yulidaaris0101@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Send 16/01/2024

Received 17/01/2024

Accepted 18/01/2024

Abstract

E-government as a medium for public complaint services with case studies in the NTBcare application is a service prepared by the NTB government as a medium that allows the public to submit complaints or problems electronically and can also increase accessibility and efficiency in handling government complaints. This research aims to analyze how E-government is a medium for serving public complaints, especially in the NTB Care application. The research method used in this research is descriptive qualitative. The results of this research show that by utilizing online service applications, the NTB Care Application has become one of the applications that are powerful and effective in the NTB province for responding to public complaints and suggestions that come in from the public. The public can easily observe daily developments in their area without having to ask directly the relevant government agency and immediately receive an explanation and confirmation of the problem. Thus, the NTB Care application becomes the government's goal in providing services to the community quickly, efficiently, and effectively with an online system that aims to improve services and the community's quality of life.

Keywords: *E-government, improving, performance, government.*

Abstrak

E-government sebagai media layanan pengaduan masyarakat dengan studi kasus di aplikasi NTBcare merupakan sebuah layanan yang disiapkan oleh pemerintah NTB sebagai media yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masalah secara elektronik dan juga dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam penanganan pengaduan pemerintah Tujuan Penelitian ini adalah ingin menganalisis bagaimana E-government sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat khususnya pada aplikasi NTB Care. Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Dengan memanfaatkan aplikasi layanan online,

Aplikasi NTB Care telah menjadi salah satu aplikasi yang cukup ampuh dan efektif di provinsi NTB untuk pengaduan masyarakat dan menjawab aduan dan saran yang masuk dari masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengamati setiap hari perkembangan yang ada di daerah mereka, tanpa harus menanyakan langsung ke instansi pemerintahan terkait, dan langsung messsndapatkan penjelasan dan konfirmasi dari permasalahan tersebut. Dengan demikian aplikasi NTB Care menjadi tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan mudah, efisien dan efektif dengan sistem online yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta kualitas hidup masyarakat.

Kata kunci: peran, e-pemerintah, peningkatan, kinerja, pemerintahan.

*Penulis Korespondensi

E-mail : cahyadikurniawan215@gmail.com

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik swasta sebagai fasilitator untuk pemerintah, birokrasi dan masyarakat itu sendiri (Rozikin et al., 2023). Masyarakat merupakan elemen penting dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan, karena dalam memberikan pelayanan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan serta mengayomi masyarakat (Yohanes et al., 2023). Pada beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang strategis dan terkoordinasi dalam ranah administrasi negara telah menarik perhatian publik (Ali et al., 2023). Hal ini juga dapat dikatakan bahwa teknologi baru telah memasuki pasar baik untuk masyarakat maupun pemerintah, dengan kata lain penggunaan *e-government* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang modern, efisien, transparan, partisipatif dan berorientasi (Karunia, 2023). Berdasarkan beberapa pernyataan di atas *E-government* dan tata kelola yang baik saling berhubungan karena kedua konsep tersebut memiliki tujuan yang sama, meskipun fokusnya masing-masing mungkin berbeda (Hadi et al., 2024)

Pradana et al., (2023) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: "Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat". Dari definisi tersebut, dapat kita lihat bahwa tujuan utama *e-government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Hampir semua lembaga pemerintahan di dunia ini mengalami ketidakefisienan, terutama di negara yang sedang berkembang (Lamanda et al., 2023).

Di Indonesia, inovasi *e-government* sudah diinisiasi sejak beberapa tahun belakangan ini (Kurniawan et al., 2022). Selain adanya kebutuhan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi, pengembangan *e-government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government* dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (Kunarti et al., 2023).

Sementara itu keluhan Masyarakat terhadap pelayanan public masi sangat bervariasi seperti yang di sampaikan Jiang et al., (2023) menyebutkan bahwa, masyarakat seringkali mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan birokrasi pemerintahan saat mengurus berkas maupun dokumen. elayanan publik pada

instansi pemerintah dikenal lamban dan tidak efisien. Menurut Hoop et al., (2023) keadaan seperti ini membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik menjadi tidak mendapatkan kepuasan sehingga masyarakat enggan mengurus sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah.

salah satu cara untuk memperbaiki layanan publik adalah aspek komunikasinya (Hasanah et al., 2023). Khazanah ilmu komunikasi mengenal model komunikasi dua arah dari Osgood dan Schramm. Komunikasi yang ideal adalah yang mempertemukan dua area pengalaman (*field of experience*) yakni pengalaman pengirim pesan dan penerima pesan (Kurniawan, Widayat, et al., 2023). Aktualisasi dari perbaikan komunikasi layanan publik adalah dengan menyediakan media komunikasi yang lebih efektif (Prayogi, 2019). Dengan adanya pelayanan publik secara online, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses sistem informasi layanan publik secara efektif dan efisien (Akbar et al., 2021). Penerapan sistem pelayanan yang berbasis online yang digalakkan pemerintah atau yang dikenal sebagai *Electronic Government* atau *e-government* (Kurniawan & Suswanta, 2022).

Pelayanan publik menunjukkan banyak pola implementasi yang ditandai dengan berbagai kekurangan. Permasalahan tersebut antara lain kurangnya daya tanggap, terbatasnya penyediaan informasi, berkurangnya aksesibilitas, kurangnya koordinasi, kecenderungan birokrasi, keengganan dalam menangani keluhan, rekomendasi, dan ambisi masyarakat, serta inefisiensi. Kemudian apakah dengan adanya media pengaduan secara online akan meningkatkan pelayanan publik di Nusa Tenggara Barat.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi, hal ini menarik untuk diteliti agar proses pelayanan publik menjadi lebih baik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik karena dengan diadakannya pelayanan secara online ini seharusnya mempermudah pelayanan untuk masyarakat di NTB, bukan untuk membuat kondisi pelayanan publik berjalan kurang lancar dan terlaksana tidak efektif bagi masyarakat dalam pelaksanaannya (Aulia Rahmi et al., 2020). ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat dalam melakukan segala hal baik pengaduan kepada pemerintah secara online (Astafani, 2020). Dengan begitu, pelaksanaan *e-government* sebagai media layanan pengaduan di NTB dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Peneliti melakukan penelitian ini dengan harapan dapat mendeskripsikan berbagai fenomena yang terjadi di NTB serta menguraikan beberapa solusi yang efektif dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat sehingga mencapai tingkat keoptimalan pada layanan website (Wijaya, Nurcahyanto, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *e-government* sebagai media layanan pengaduan Masyarakat bisa digunakan dengan baik oleh masyarakat dalam meningkatkan kinerja pemerintah di NTB dan bagaimana proses optimalisasi yang dilakukan oleh pemerintah NTB dalam penerapan *e-government* melalui website untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sejumlah penelitian sebelumnya terkait topik ini menjadi acuan pembeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian pertama dilakukan Abebe, (2020) Fokus pada Analisis *e-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik untuk mengetahui pelaksanaan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan publik, berdasarkan indikator pengembangan *e-government* yaitu: Support,

Capacity, dan Value. Penelitian Hidayaturrahman et al., (2020) Fokus pada Efektivitas Website Sebagai Media *e-government* dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Untuk menjelaskan dan menganalisis efektivitas website sebagai media *e-government* dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah di Kabupaten Jombang. Penelitian Lama et al., (2020) fokus pada penerapan *e-government* dalam pelayanan public di kabupaten sidoarjo untuk mendeskripsikan penerapan *e-government* di Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Melihat penerapan *e-government* dengan pendekatan elemen-elemen sukses penerapan *e-government*. Sidoarjo sebagai Kota Pendamping Surabaya dan juga yang letaknya strategis di Gerbang kertasusila, serta di level internasional Sidoarjo juga menjalin kerjasama dengan kota-kota di Asia Pasifik yang tergabung dalam Citynet. Maka pemanfaatan teknologi informasi merupakan satu hal yang menjadi keharusan untuk Sidoarjo saat ini. Kemudian perbedaan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya adalah pada objek penelitian yang di teliti, Sehingga penelitian ini mengisi **gap pengetahuan** yang berfokus pada *e-government* sebagai media layanan pengaduan masyarakat studi kasus NTB Care. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi NTBcare sebagai media layanan pengaduan Masyarakat apakah sudah digunakan dengan baik oleh Masyarakat, apakah dengan menggunakan NTB Care bisa efisien terhadap proses pemerintahan di Nusa Tenggara Barat (NTB).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu strategi yang mendeskripsikan data secara sistematis, faktual dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna lebih mendalam (Kurniawan, et al., 2023). Artikel ini merupakan hasil penelitian terhadap kasus layanan di birokrasi pemerintahan. Widayat et al., (2023) menjelaskan penelitian studi kasus merupakan rancangan penelitian yang bersifat komprehensif, intens, memerinci, dan mendalam, serta lebih diarahkan sebagai upaya untuk menelaah masalah-masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer (berbatas waktu). Dengan data primer diperoleh melalui pengamatan kami terhadap pelayanan publik di seluruh wilayah di Nusa Tenggara Barat, Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari penelitian-penelitian terdahulu dan Website NTB care. Teknik analisa data pada penelitian ini yaitu dengan reduksi data, display data dan menarik kesimpulan. Dari teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut, dapat di analisis dengan cara memahami dan mengkaji data secara lebih dalam. Dimulai dengan cara mengeksplorasi seluruh data temuan dan memeriksa kembali validitas dari data yang sudah ada kemudian menginterpretasi data tersebut untuk menarik sebuah kesimpulan penelitian.

HASIL DAN DISKUSI/ANALISIS

Secara umum, *e-government* berperan dalam fungsi-fungsi sebagai sarana memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembuatan keputusan (*decision supporting system*) dan peningkatan pelayanan publik dalam bentuk otomatisasi pelayanan yang secara integral dihubungkan melalui media internet ataupun teknologi digital lainnya. Selain itu, *e-government* memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada Masyarakat (Zitri et al., 2022). Ini juga dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan

pemerintah.

Penerapan *e-government* dalam institusi publik mulai diperkenalkan menjelang akhir abad 20, persisnya pada akhir dekade 1990-an terutama di negara-negara industri maju. Penerapan *e-government* berupa teknologi informasi pada lembaga pemerintahan merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai responsi atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut adanya administrasi publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Stephanidis et al., 2023). Jika diamati lebih dalam, perkembangan teknologi informasi secara imperatif telah menghilangkan batas-batas negara dan peradaban bangsa. Manajemen informasi yang sebelumnya bersifat homogen dan monopolitik bergeser ke arah informasi yang lebih heterogen dan demokratis. Manajemen publik yang semula tertutup dan birokratis telah berubah menjadi lebih terbuka, permisif, dan partisipatif (Kunarti et al., 2023)

Upaya Pemerintah Provinsi NTB dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga meliputi upaya untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan. Provinsi NTB telah melakukan reformasi birokrasi dengan memperkenalkan sistem pelayanan berbasis elektronik, seperti sistem pelayanan mandiri di beberapa instansi pemerintah. Hal ini bertujuan untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu dalam pelayanan publik, serta mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, Provinsi NTB juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di lembaga pemerintah Provinsi (Pratama et al., 2023). Jenis pelayanan dari *e-government* yang dikeluarkan di Nusa Tenggara Barat yaitu layanan website NTB Care, beberapa perubahan diharapkan semakin mempercepat pembangunan dan mewujudkan sistem dan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, efektif, efisien, dan akuntabel (Nurita, 2016).

NTB Care merupakan aplikasi mobile yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk memahami dan merespon keluhan masyarakat kepada pemerintah secara langsung tanpa melalui prosedur protokol, sehingga dapat menghemat waktu dan juga dapat diakses di waktu sebenarnya. NTB Care merupakan salah satu inovasi berupa aplikasi yang dikembangkan pemerintah provinsi sebagai media aspirasi dan komunikasi timbal balik antara jajaran organisasi perangkat daerah (OPD) lingkup pemerintah provinsi dengan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui layanan NTB Care dalam hal pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat tentunya harus memberikan kemudahan kepada pengguna yaitu masyarakat sebagai pengguna. Khususnya pada sistem aplikasi dan website, lebih mudah ditemukan dan digunakan oleh masyarakat yang ingin menyampaikan informasi pengaduannya. Berikut gambar aplikasi NTB Care milik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai media aspirasi dan informasi pengaduan Masyarakat.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi NTB Care

Sumber: Berita NTB 2023

Gambar di atas menjelaskan tentang aplikasi NTB Care. Jika masyarakat NTB ingin melaporkan suatu kejadian yang melibatkan pelayanan publik di bidang pembatasan nontarif, masyarakat dapat mencari dengan istilah pencarian “NTB Peduli” dan akan langsung muncul website NTB Peduli. situs ini memiliki dashboard, keluhan, berita, kisah sukses, dan survei. Kepada masyarakat Untuk menyampaikan pengaduan, masyarakat wajib mengisi kolom laporan dan mengirimkannya secara rinci dan lengkap, meliputi uraian laporan, tanggal dan tempat kejadian, landasan, kategori yang disampaikan. pengaduan, foto kejadian dan dokumen lalu ajukan pengaduan. Selain pengaduan pelayanan publik, NTB Care juga menyampaikan potensi pengaduan pelayanan publik yang melanggar hukum atau diduga melakukan tindak pidana, dan manajemen NTB Care memantau sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*). Sistem ini merupakan suatu mekanisme pelaporan kejahatan dalam kegiatan tertentu yang melibatkan pegawai dan individu lain dalam organisasi tempatnya bekerja, ketika pelapor tersebut bukan termasuk pelaku kejahatan yang dilaporkan.

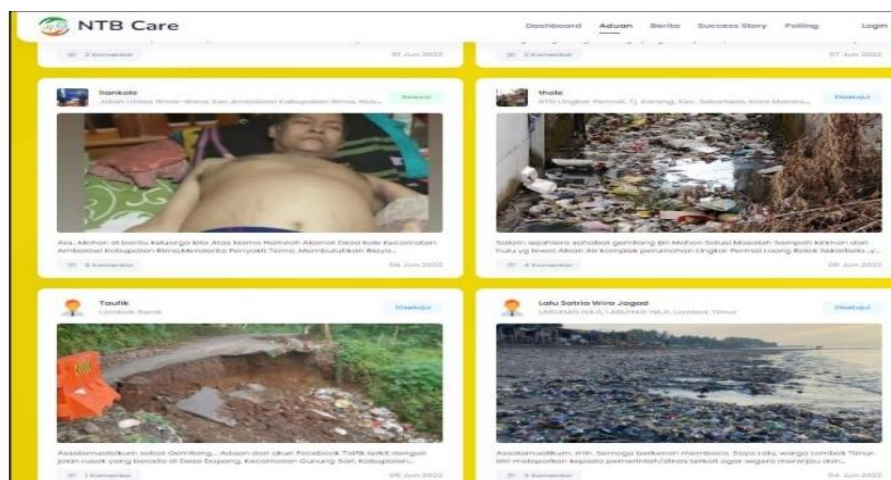


Gambar 2. layanan pengaduan Masyarakat

Sumber: website NTB care

Gambar di atas menjelaskan layanan pengaduan masyarakat NTB Care yang juga dapat dilakukan melalui WhatsApp tanpa aplikasi juga dapat memfasilitasi pengaduan masyarakat terhadap layanan di Nusa Tenggara Barat. Pengaduan melalui WhatsApp tentunya akan memudahkan dan efisien kerja masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta memudahkan pemerintah dalam menanggapi pengaduan tersebut. Berkat imbuhan yang efektif, proses pengurusan dipastikan berjalan lancar.

Pada aplikasi NTB Peduli, prosedur pengaduan yang harus diikuti masyarakat kurang lebih memiliki mekanisme dan prosedur yang memadai; Bedanya, jika digunakan melalui aplikasi, masyarakat harus mengunduh aplikasi NTB Care Play Store atau App Store terlebih dahulu, kemudian diarahkan untuk membuat akun untuk mendapatkan akun. Pengaduan dengan mengisi Nama, Alamat, Nomor Handphone, Alamat Email, Username dan Password. Untuk langkah selanjutnya, prosedur pengaduan sama seperti di website Peduli NTB. Jika kita lihat dan analisa, pengaduan terhadap layanan NTB Care cukup mudah karena struktur website, fungsi pencarian, sitemap dan URL mudah diingat dan informasi pribadi mudah didapat. Setelah pelapor atau masyarakat menyampaikan pengaduannya, tim NTB Peduli meneruskan Laporan Pengaduan Masyarakat ke OPD terkait berdasarkan jenis informasi atau laporan yang diterima; setelah itu Pengelola OPD akan memeriksa pesan-pesan yang diterima untuk dijawab dan dipenuhi berdasarkan urgensi pemberitahuan masyarakat yang diterima dan berikut gambar pengaduan atau laporan yang dikirimkan melalui website NTB Care:



Gambar 3. Dokumentasi Laporan Pengaduan Masyarakat
Sumber: Website NTB Peduli

Gambar 3 di atas merupakan hasil dari beberapa pengaduan masyarakat melalui website NTB Care, gambar diatas menunjukkan jenis pengaduan yang pertama yaitu permasalahan kesehatan warga yang memerlukan pertolongan akibat kurang baiknya pelayanan di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat. Biaya pengobatan dan permasalahannya tim pengobatan NTB akan segera mengirimkannya ke Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kedua, permasalahan lingkungan hidup yaitu permasalahan sampah dan permasalahan aliran sungai di perumahan segera dilaporkan ke Dinas Lingkungan Hidup Nusa Tenggara Barat. Ketiga, permasalahan jalan rusak segera dilimpahkan ke Departemen Pekerjaan Umum dan Perencanaan Wilayah (PUPR) Nusa Tenggara

Barat. Keempat, adanya permasalahan sampah di destinasi wisata Labuhan Haji Lombok Timur dan permasalahan tersebut segera dilaporkan ke Dinas Lingkungan Hidup Lombok Timur. Merespon permasalahan yang dilaporkan masyarakat baik melalui website, media sosial (Facebook, Instagram dan Twitter) dan aplikasi NTB Care. Tim pemeliharaan NTB merespon dengan sangat cepat dan segera meneruskannya ke instansi terkait berdasarkan pengaduan masyarakat yang diterima saat itu, namun berbeda dengan tim pemeliharaan NTB, pengelola OPD yang dituju belum memberikan respon yang nyata. waktu tim NTB Peduli meneruskan informasi pengaduan. Namun memerlukan waktu 3-6 hari untuk mendapatkan respon dari Service Manager atau OPD terkait.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Perbulan Masyarakat Melalui Aplikasi NTB Care

No	Bulan	Aduan
1	Januari	49
2	Februari	129
3	Maret	108
4	April	63
5	Mei	58
6	Juni	71
7	Juli	86

Sumber: Diskominfotik NTB, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas, ditampilkan data pengaduan masyarakat melalui program NTB care pada bulan Januari hingga Juli 2022. Terlihat peningkatan dan penurunan pada bulan januari aduan Masyarakat cukup rendah dengan jumlah aduan 49 sedangkan pada bulan februari dan maret terjadi peningkatan yang signifikan sejumlah 129 dan 108 aduan selanjutnya pada bulan april menurun dengan jumlah aduan 63, bulan mei 58 aduan bulan juni 71 aduan dan bulan juli 86 aduan. Penggunaan aplikasi NTB Care dikatakan baik. Melalui tabel di atas, kami membahas keluhan bulanan masyarakat melalui aplikasi NTB Care yang merupakan salah satu contoh upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan online dapat dimaksimalkan melalui aplikasi NTB Care. Meskipun masih terdapat kesenjangan fasilitas pelayanan dengan menyediakan sarana dan prasarana dari pemerintah itu sendiri. Sementara itu, sumber daya manusianya masih kurang sehingga pelayanan yang menggunakan aplikasi NTB Care juga kurang maksimal. Jadi tujuan utama pemerintah dalam pelaksanaan *e-government* ini adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah efektif dan efisien dengan sistem online, dalam mewujudkannya pemerintah sudah menyiapkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien antara lain yaitu: Aplikasi untuk memudahkan pelayanan secara online, infrastruktur dan jaringan komunikasi seperti sarana pos dan telekomunikasi dan didukung dengan adanya Command Center yang mempunyai server sampai dengan 1000 tera serta Quick Wins Smart City Daerah guna untuk mempercepat peningkatan pelayanan serta kualitas hidup masyarakat. Dari segi pelayanan yang dilakukan masih banyak kekurangan seperti fasilitas yang belum maksimal digunakan dikarenakan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia yang masih kurang, keterbatasan anggaran juga mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan serta regulasi yang masih dalam proses (Karunia, 2023).

KESIMPULAN

Pelayanan saat ini tidak lagi bersifat hierarkis namun justru memberikan efektivitas layanan. Hal serupa juga terjadi pada penggunaan aplikasi NTB Care sebagai media layanan pengaduan masyarakat. Tujuannya sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu landasan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk memudahkan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan aplikasi layanan online, Aplikasi NTB Care telah menjadi salah satu aplikasi yang cukup efektif di provinsi NTB untuk melakukan pengaduan masyarakat dan menjawab aduan, saran yang masuk dari masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengamati setiap hari perkembangan yang ada di daerah mereka, tanpa harus menanyakan langsung ke instansi pemerintahan terkait, dan langsung mendapatkan penjelasan dan konfirmasi dari permasalahan tersebut. Dengan demikian aplikasi NTB Care menjadi tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan mudah, efisien dan efektif dengan sistem online yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta kualitas hidup masyarakat. Limitasi dari penelitian ini dimana lebih banyak menggunakan data sekunder sementara data primer hanya berupa pengamatan dan belum sepenuhnya melibatkan penilai publik maka dari itu rekomendasi penelitian masa depan untuk fokus pada bagaimana penilaian publik terhadap aplikasi NTB Care di Nusa Tenggara Barat.

REFERENSI

- Abebe, H. (2020). *The African Regional Economic Integration Agenda, the African Continental Free Trade Area (AfCFTA), and the Future of the Regional Economic Communities (RECs)* (pp. 1–51). etelsa.org. <https://etelsa.org/resources/thesis/1b789982-25e8-11ed-9578-0a0027000027/cd5c59a0-2600-11ed-9578-0a0027000027.pdf>
- Akbar, A., Widayat, R. M., & Kurniawan, C. (2021). Analisis Penyebaran Tweet Tentang Pemulihan Ekonomi di Indonesia pasca Covid-19: Analisis akun @PerekonomianRI Arya. *Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 1(2), 1–12.
- Ali, M., Jailani, M. A., Setiawan, R. E. B., & Kurniawan, C. (2023). Meta-Analysis: Trends of Digital Democracy Research Publications. *Journal of Government and Civil Society*, 7(1), 7. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v7i1.5723>
- Astafani, E. (2020). Analisis Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode E-GovQual. In *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret 201* (Vol. 2, Issue 1). repository.uin-suska.ac.id. <https://repository.uin-suska.ac.id/28633/1/Ekaastafani-lengkap.pdf>
- Aulia Rahmi, H., RL Teluma, A., & Purbathin Hadi, A. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR! *Tuturlogi*, 1(2), 123–137. <https://doi.org/10.21776/ub.tuturlogi.2020.001.02.4>
- Bitonti, A. (2023). Tools of digital innovation in public affairs management: A practice-oriented analysis. *Journal of Public Affairs*, June, 1–12. <https://doi.org/10.1002/pa.2888>
- Hadi, A., Subandi, A., & Kunci, K. (2024). Utilization of NTB Care Information Technology as a Public Complaint Media for West Nusa Tenggara. *Social and Political Science Faculty*, 12(1), 17–39. <https://journal.umpo.ac.id/index.php/aristo/article/view/RDAADS>

- Hasanah, S., Pratama, I. N., Rahmat, A. F., & Kurniawan, C. (2023). Digital Government in Social Sciences Discipline: Mapping Pivotal Features and Proposed Theoretical Model. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 11(1), 195–220. <https://doi.org/10.26811/peuradeun.v11i1.819>
- Hidayaturrahman, M., Hidayat, I., & Wibisono, A. (2020). Why Development Failed? Facts and Analysis of Development Failure in Sumenep. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 18(1), 17. <https://doi.org/10.22219/jep.v18i1.11818>
- Hoop, T. de, Coombes, A., & Chakrabarti, A. (2023). *Marlous de Milliano, Anna Warren, Chinmaya Holla, Ozen Guven, Beth Anne Card, Philomena Panagoulas, Melissa Rodgers, et al.* "What works to accelerate researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Thomas-Hoop/publication/374618699_WHAT_WORKS_TO_ACCELERATE_PROGRESS_ON_THE_PARTNERSHIP_PILLAR_OF_THE_SUSTAINABLE_DEVELOPMENT_GOALS_A_SYNTHESIS_OF_EVALUATIVE_EVIDENCE/links/6527270f61c4044c404ccc33/WHAT-WORKS-TO-ACCELER
- Jiang, Q., Chen, Y., & Sun, T. (2023). Government social media and corporate tax avoidance. In *China Journal of Accounting Research* (Vol. 16, Issue 2). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.cjar.2023.100304>
- Karunia, R. L. (2023). West Lombok Towards Smart Government (Case Study of E-government Implementation at the Population and Civil Registration Services Office). *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 8(1), 63–90. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v8i1.43084>
- Kunarti, S., Afwa, U., & Hartini, S. (2023). Strengthening Migrant CARE: A Comprehensive Approach to Ensure Worker Protection and Safeguard the Rights of Indonesian Migrants. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(12), e1454. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i12.1454>
- Kurniawan, C., Nurmandi, A., & Muallidin, I. (2022). *Economic Recovery for Tourism Sector Based on Social Media Data Mining* (T. Ahram & R. Taiar (eds.); Vol. 319, Issue January 2020). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-85540-6>
- Kurniawan, C., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2023). the Role of E-Governance in Improving Local Governments Performance (Case Study: Sumbawa Regency). *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 11(3), 1139–1154. <https://doi.org/10.26811/peuradeun.v11i3.795>
- Kurniawan, C., & Suswanta, S. (2022). Implementation of Artificial Intelligence by the Government of West Nusa Tenggara (NTB) in Disaster Management. *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)*, 209(Iconpo 2021), 39–44.
- Kurniawan, C., Widayat, R. M., & Lestanata, Y. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara: Studi Kasus Kabupaten Sumbawa. *Journal Law and Government*, 1(1), 1–16.
- Lama, S., Pradhan, S., & Shrestha, A. (2020). Exploration and implication of factors affecting e-tourism adoption in developing countries: a case of Nepal. *Information Technology and Tourism*, 22(1), 5–32. <https://doi.org/10.1007/s40558-019-00163-0>

- Lamanda, R., Antu, Y., & ... (2023). The Process of Issuing Electronic Population Card (E-KTP) at The Population and Civil Records office of Luwuk Banggai District. *Go'ADRI: The Journal of ...* <https://e-journal.goadri.or.id/index.php/JIPP/article/view/53%0Ahttps://e-journal.goadri.or.id/index.php/JIPP/article/download/53/46>
- Luki Karunia, R. (2023). Implementation of *e-government* for Better Public Service at Lombok Barat. *KnE Social Sciences*, 379–390. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i11.13560>
- Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan *E-government* Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238–246. <https://doi.org/10.26905/idjch.v7i2.1914>
- Pradana, S. A., Pikahulan, R. M., & Alvian, M. A. (2023). Implementing Bugis-Makassar Local Wisdom Within The Prosecutor's Office In Parepare City, South Sulawesi. *Jurnal Dinamika Hukum*, 23(2), 253. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2023.23.2.3486>
- Pratama, inka, Darmansyah, & Subandi, A. (2023). Transformasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Mataram. *Seminar Nasional LPPM UMMAT*, 2(April), 1–13.
- Prayogi, I. A. (2019). Media Convergence in Welcoming Industrial Era 4.0. In *Book of Abstracts*. [researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Zein-Abdullah/publication/358040913_Digital_Communication_Transformation_in_Industrial_Era_40_in_Community_Lifestyle_Change/links/61ecf8888d338833e338b7976/Digital-Communication-Transformation-in-Industrial-Era](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Zein-Abdullah/publication/358040913_Digital_Communication_Transformation_in_Industrial_Era_40_in_Community_Lifestyle_Change/links/61ecf8888d338833e338b7976/Digital-Communication-Transformation-in-Industrial-Era)
- Rozikin, M., Novita, A. A., & Putra, E. (2023). Public Administration Department, Faculty of Administrative Science, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia asti@ub.ac.id. *Proceedings of the International Conference of Public Administration and Governance (ICoPAG 2022)*, 761, 171. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=4FLNEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA171&dq=digital+tourism+branding+the+mandalika+special+region+in+west+nusa+tenggara&ots=gFFeKnhuxc&sig=HVLtrLmIR88P4oyVZUP3ZJE86Kk>
- Stephanidis, C., Antona, M., Ntoa, S., & Salvendy, G. (2023). *HCI International 2023 posters : 25th International Conference on Human-Computer Interaction, HCII 2023, Copenhagen, Denmark, July 23-28, 2023, proceedings. Part II*. books.google.com. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=3641808&site=eds-live>
- Widayat, R. M., Aji, J. S., & Kurniawan, C. (2023). A Systematic Review of Social Media and Government in the Social Science Discipline. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 4(1), 59–74. <https://doi.org/10.46507/jcgpp.v4i1.100>
- Wijaya, S. D. A., Nurcahyanto, H., & ... (2023). Optimalisasi Peran *E-government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Public Policy ...*
- Yohanes, Y., Al Qadrie, S. R. F., Elyta, Olifiani, L. P., & Kurniawan, C. (2023). E-Service in government sector: To what extent has NTB.care affected as a smart

citizen reporting site for raising government performance. *E3S Web of Conferences*, 440. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344004010>

Zitri, I., Rifaid, R., & Lestanata, Y. (2022). Implementation of *E-government* Policy from Governor Muhammad Zainul Madji (TGB) Era to Governor Zulkieflimansyah Era in West Nusa Tenggara Province. In *Aristo* (Vol. 11, Issue 1, pp. 146–172). core.ac.uk. <https://doi.org/10.24269/ars.v11i1.5322>