



The Effectiveness of Digital Application-Based Public Services (NTB Care and Lapor) at the Department of Communication, Informatics, and Statistics of the Province of West Nusa Tenggara

Sulfardin¹, Rossi Maunofa Widayat², M Ariy Dermawan³

refanafandry@gmail.com, rossiwayat88@gmail.com, ariy.dermawan@ummat.ac.id

FISIPOL, Universitas Muhammadiyah, Mataram, Indonesia

ABSTRACT

The development of information technology has prompted the government to improve the quality of public services through the use of digital systems. The Provincial Government of West Nusa Tenggara (NTB) developed the NTB Care application and integrated it with SP4N-LAPOR as a platform for managing public aspirations and complaints transparently. This study aims to assess the effectiveness of public services based on the NTB Care and LAPOR applications at the Department of Communication, Informatics, and Statistics of NTB Province, using the policy implementation theory by Van Meter and Van Horn. The research method employed is qualitative descriptive through interviews, observations, and documentation. The results show that the implementation of NTB Care and LAPOR applications has been effective in improving service accessibility, accelerating the follow-up process of complaints, and enhancing transparency and public participation. However, challenges were still found in terms of the equity of network infrastructure, digital literacy of the public, and the limited capacity of service management personnel. This study aligns with the findings of six previous studies regarding the importance of regulatory support, human resources readiness, and technological infrastructure in supporting the success of digital services.

Keywords: Effectiveness, Public Services, NTB Care, LAPOR, E-Government

PENDAHULUAN

Di Indonesia, Digitalisasi pelayanan publik telah menjadi salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi (Putera, 2009). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pemerintah pusat telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan regulasi yang mendorong pemerintah daerah untuk mengimplementasikan layanan berbasis teknologi informasi. Dalam memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks terhadap layanan publik, pemerintah Indonesia telah menginisiasi berbagai program digitalisasi, seperti penerapan aplikasi layanan publik berbasis digital (Marsuq, 2008).

Berbagai daerah di Indonesia telah menunjukkan inisiatif dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital, seperti penerapan aplikasi e-Musrenbang, e-Permit, dan e-Kesehatan di Surabaya, *Command Center* dan *dashboard* digital di Bandung, serta aplikasi JAKI di Jakarta. Keberhasilan inovasi-inovasi ini membuktikan potensi besar daerah dalam mendigitalisasi pelayanan publik. Inovasi-inovasi ini menunjukkan bahwa daerah memiliki potensi besar untuk mendigitalisasi pelayanan publik jika didukung kebijakan, tenaga kerja, dan infrastruktur yang memadai (Kementerian PANRB, 2023).

Salah satu daerah berkembang di Indonesia, Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), dengan wilayah seluas 20.153,20 km² dan penduduk sekitar 5.731.107 jiwa (BPS NTB, 2025). Merupakan salah satu daerah yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi layanan publik berbasis digital di NTB bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di NTB. Dengan menetapkan kebijakan ini, dapat meningkatkan digitalisasi pelayanan publik di seluruh wilayah Provinsi NTB, termasuk Kota Mataram (Web.ntbprov.go.id, 2024).

Untuk mendukung penerapan Aplikasi Digital di Kota Mataram, Diskominfo Provinsi NTB bertanggung jawab untuk merumuskan, membina, dan mengawasi kebijakan komunikasi dan informasi, seperti pengembangan aplikasi, pendayagunaan media, dan pos dan telekomunikasi (Marjani, 2023). Sejalan dengan konsep *E-Government*, saat ini melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfo) Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai media komunikasi bagi *Government to Citizens*, mengelola *website* resmi milik pemerintahan provinsi NTB <https://ntbprov.go.id> yang diluncurkan sejak tahun 2017, merupakan salah satu contoh implementasi *e-government* yang menyediakan berbagai layanan aplikasi, seperti NTB Care dan Aplikasi LAPOR, untuk memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan warga (Fajar Khoironi, 2024).

Salah satu tantangan utama dalam penerapan aplikasi LAPOR di Provinsi NTB adalah rendahnya pemanfaatan aplikasi LAPOR oleh masyarakat. Hal ini disebabkan minimnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah, sehingga banyak warga belum mengetahui keberadaan dan manfaat aplikasi ini sebagai sarana pengaduan publik (Abizar & Rachmawati, 2021). Meskipun demikian, pemerintah terus mengupayakan optimalisasi melalui kampanye yang dilakukan di berbagai media dan forum masyarakat. Agar aplikasi ini benar-benar dimanfaatkan secara konstruktif, strategi komunikasi yang efektif dan mudah dipahami sangat penting, terutama bagi masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi digital (Sudaryani, 2017).

Selain itu salah satu faktor belum optimalnya penerapan aplikasi-aplikasi digital ini, di sebabkan oleh keterbatasan akses internet yang masih menjadi penghambatan utama dalam pelayanan digital, yang menyebabkan kesenjangan digital dan menghalangi sebagian besar masyarakat untuk mengakses layanan online. Untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD), stabilitas jaringan juga penting untuk menyampaikan laporan pengaduan secara cepat dan aman, terutama melalui intranet pemerintah atau VPN. Gangguan koneksi dapat menghambat proses unggah data, pengisian formulir, dan pelacakan aduan, yang pada akhirnya mengurangi kepercayaan publik terhadap layanan pengaduan (Indrawati et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif (QD) adalah istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif. Jenis penelitian ini umumnya dipakai dalam fenomenologi sosial (Wiwin Yuliani IKIP Siliwangi, 2018). Dengan menggunakan pendekatan ini, yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyelenggaraan pemerintah Kota Mataram dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digitalisasi di Diskominfo Provinsi NTB. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini ingin menggali pemahaman mendalam tentang implementasi digitalisasi pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambatnya, serta dampaknya terhadap efektivitas pemerintahan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, karena penelitian ini berfokus pada satu instansi tertentu (Diskominfotik Provinsi NTB) sebagai unit analisis utama. Dengan studi kasus, penelitian ini dapat mengamati fenomena secara lebih mendalam dan kontekstual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Aplikasi Digital (NTB Care dan LAPOR) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kominfotik Provinsi NTB.

NTB Care dan LAPOR menjadi salah satu aplikasi yang diminati masyarakat. Semua pengaduan langsung masyarakat melalui media sosial, *website* dan aplikasi berbasis android, kerap ditangani tanpa ruang dan waktu. Sistem kerjanya 24 jam, memantau semua pengaduan masyarakat baik persoalan sosial, infrastruktur, lingkungan, pertanian dan semua sektor. Kedua aplikasi ini kemudian menjadi instrumen utama dalam memperkuat sistem pengelolaan pengaduan publik berbasis digital di NTB, sehingga masyarakat dapat lebih mudah berpartisipasi dalam pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kehadiran Aplikasi NTB Care dan LAPOR menjadi bukti nyata bahwa pemerintah telah berupaya beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi guna menyediakan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat (Marjani, 2023). Melalui tampilan antarmuka yang sederhana serta akses yang tersedia selama 24 jam, NTB Care dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan tanpa batasan ruang maupun waktu. Pemanfaatan kanal digital ini menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, dari yang sebelumnya bersifat satu arah menjadi lebih dua arah dan tanggap terhadap masukan (Nirwana et al., 2024). Hal ini sekaligus menandai adanya perubahan konsep pelayanan publik ke arah model yang melibatkan partisipasi masyarakat, sehingga mereka tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berfungsi sebagai pengawas dalam mendorong perbaikan kinerja pemerintahan.

Untuk mengukur efektivitas implementasi aplikasi NTB Care dan LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kominfotik Provinsi NTB, dapat dinilai dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh van Metter & van Horn dengan Model pendekatan *top-down*. Model ini menetapkan enam indikator utama yang dianggap berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik diantaranya yaitu, Ukuran dan Tujuan Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap atau Kecenderungan (*Disposition*) para pelaksana, Komunikasi Antar-organisasi dan Aktivitas Pelaksana, dan Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait penggunaan enam indikator tersebut, berikut penjelasannya:

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik sangat ditentukan oleh ukuran dan tujuan kebijakan. Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, kebijakan harus memiliki tujuan yang jelas, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebijakan digital pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat disusun sebagai respon terhadap kebutuhan percepatan pelayanan publik dan penguatan transparansi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

2) Sumber Daya

Keberhasilan penerapan sebuah kebijakan bergantung pada kemampuan dalam memanfaatkan sumberdaya yang ada, baik sumber daya manusia, finansial, maupun waktu. Dalam konteks implementasi aplikasi NTB Care dan LAPOR di Provinsi Nusa Tenggara Barat, ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi dasar utama agar mekanisme pengelolaan laporan dapat berlangsung efektif dan berkelanjutan. Mengingat aplikasi NTB Care dan LAPOR beroperasi secara terintegrasi dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan aktif selama 24 jam, maka kebutuhan terhadap sumber daya yang stabil dan berkualitas menjadi semakin penting untuk diperhatikan.

Tabel 4.2 Ketersediaan Sumber Daya dalam Pengelolaan Aplikasi NTB Care dan LAPOR

NO	Aspek Sumber Daya	Ketersediaan / Kondisi Saat Ini
1	Sumber Daya Manusia (SDM)	40 pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan NTB Care dan SP4N-LAPOR (admin, verifikator, dan petugas monitoring), sebanyak 34 pegawai (85%) memiliki latar belakang pendidikan S1-S2 di bidang Teknologi Informasi, Komunikasi, dan Administrasi Publik .
2	Infrastruktur Teknologi	Tersedia server utama, ruang kendali (command center), jaringan internet fiber optic, dan sistem cloud.
3	Anggaran Operasional	Rata-rata Rp 1,2 miliar per tahun dari APBD dan dukungan KemenPANRB (SP4N-LAPOR).
4	Pelatihan dan Penguatan Kapasitas	Pelatihan dilakukan 2 kali per tahun bagi admin dan petugas layanan publik.
5	Sarana Pendukung Operasional	Ruang server, perangkat komputer, jaringan lokal (LAN), dan software aplikasi pengaduan.
6	Kesiapan Jaringan Internet	80% wilayah provinsi NTB telah terhubung jaringan broadband.

*Sumber: SOP dan Laporan Kinerja Bidang e-Government dan Infrastruktur TIK
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi NTB Tahun 2024*

3) Karakteristik Agen Pelaksana

Keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh karakteristik agen pelaksana yang menjalankannya. Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Kemampuan suatu instansi dalam mengimplementasikan kebijakan bergantung pada kesiapan teknis dan administratif, kejelasan pembagian tugas dan fungsi, serta mekanisme koordinasi yang terbangun di antara unit-unit terkait. Selain itu, peran kepemimpinan memiliki kontribusi penting, karena arah kebijakan dan kualitas pengambilan keputusan banyak ditentukan oleh komitmen serta konsistensi pimpinan dalam mengarahkan pelaksanaan program.

Tabel 4.3 Karakteristik Agen Pelaksana Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Layanan NTB Care dan SP4N-LAPOR

NO	Aspek Karakteristik Agen Pelaksana	Keterangan Berdasarkan SOP
1	Kemampuan Pengelolaan Laporan Digital	Petugas mampu memproses dan memverifikasi laporan masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dalam SOP.
2	Penguasaan Infrastruktur Teknologi	Agen pelaksana memiliki kemampuan dalam mengoperasikan server, jaringan internet, serta sistem cloud sebagai pendukung utama layanan pengaduan digital.
3	Kompetensi Administrasi dan Informasi Publik	Petugas terampil dalam mengelola dokumen laporan, memberikan informasi publik, serta memastikan keterbukaan dan akuntabilitas layanan sesuai ketentuan.

4	Kapasitas Publikasi dan Kehumasan Digital	Agen pelaksana mampu melaksanakan tugas publikasi digital, pengelolaan informasi, serta komunikasi publik sebagai bagian dari dukungan layanan pengaduan.
5	Kemampuan Pelatihan dan Pendampingan OPD	Petugas memiliki kompetensi dalam memberikan pelatihan teknis serta pendampingan layanan digital kepada OPD terkait guna memastikan konsistensi penanganan laporan.

Sumber: UPTD Diskominfo Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025.

4) Sikap atau Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Sikap atau kecenderungan para pelaksana sangat penting untuk berhasil atau tidaknya pelaksanaan kebijakan publik, termasuk pelaksanaan layanan pengaduan digital melalui aplikasi NTB *Care* dan LAPOR. Disposisi ini tidak hanya menunjukkan bagaimana perilaku para pelaksana terhadap kebijakan yang berlaku, tetapi juga menunjukkan seberapa baik penerimaan, komitmen, dan keinginan mereka untuk menyelesaikan tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan program.

Salah satu sikap utama para pelaksana dalam mengelola layanan pengaduan digital NTB *Care* adalah Sikap yang proaktif dan cepat tanggap. Para pelaksana melihat NTB *Care* dan LAPOR sebagai instrumen penting yang berfungsi sebagai "Mata, Telinga, dan Tangan Pemerintah", dan mereka berusaha untuk menanggapi setiap pengaduan secara cepat dan tanpa prosedur yang panjang. Selain itu, untuk menjaga kepercayaan publik, UPDT sebagai pelaksana merancang sistem NTB *Care* dan LAPOR secara terbuka agar masyarakat dapat memantau proses pengaduan secara langsung.

5) Komunikasi **Antar-Organisasi dan Aktivitas Pelaksana**

Koordinasi merupakan mekanisme yang penting dalam pelaksanaan kebijakan publik. Ketika komunikasi antara pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi berlangsung dengan baik, maka resiko kekeliruan yang dapat membuka peluang lemahnya koordinasi dapat dihindari. Adapun berbagai pihak yang terlibat sebagai berikut:

Instansi Dalam Provinsi NTB

- BPS Provinsi NTB; Kolaborasi dalam penyelenggaraan statistik sektoral, termasuk penandatanganan kesepakatan komitmen penyediaan data statistik berkualitas untuk mendukung sistem statistik nasional.
- BPBD Provinsi NTB; Bekerjasama dalam pengembangan Sistem Informasi Kebencanaan (SIK) "Siaga NTB" untuk memberikan layanan data dan informasi kebencanaan yang akurat dan terkini.
- Seluruh Sekretaris OPD Provinsi NTB; Koordinasi dalam memperkuat komunikasi publik, terutama melalui strategi publikasi program "Jumat Salam" untuk meningkatkan transparansi dan akses informasi masyarakat.

Instansi Nasional

- Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo); Mengikuti arahan dan kerjasama dalam bidang TIK nasional.
- BPS RI; Berpartisipasi dalam kegiatan kolaborasi sistem statistik nasional untuk meningkatkan kualitas data statistik di daerah.

Instansi Antar Provinsi;

Diskominfotik Provinsi NTB berkoordinasi dengan Diskominfo Provinsi Jawa Timur dan Jawa Barat untuk penandatanganan perjanjian kerja sama untuk meningkatkan koordinasi dan sinergi dalam bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik guna meningkatkan pelayanan publik.

Koordinasi Eksternal;

Diskominfotik Provinsi NTB juga sering berkoordinasi dengan lembaga swasta, LSM, dan media massa sesuai dengan kebutuhan program dan kegiatan yang dijalankan.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Dalam mencapai hasil implementasi suatu kebijakan, penting untuk memperhatikan seberapa besar lingkungan eksternal berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi tersebut, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun politik. Penerapan aplikasi NTB *Care* dan LAPOR sangat dipengaruhi oleh hal-hal tersebut.

Pada faktor Ekonomi, implementasi aplikasi NTB *Care* dan LAPOR memerlukan dukungan pembiayaan yang berkelanjutan guna memastikan tersedianya infrastruktur yang memadai, pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas SDM, dan keberlanjutan operasional layanan. Kondisi fiskal daerah yang stabil memungkinkan pemerintah mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pemeliharaan *server*, pengembangan fitur aplikasi, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara rutin.

Tabel 4.4 Pencapaian Kinerja dan Anggaran UPTD Pusat Layanan Digital Tahun 2024

No	Sasaran UPTD	Indikator	Program/Kegiatan/Sub Kegiatan	Anggaran			Kinerja		
				Pagu	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
1	2	3	4	5	6	7=6/5	8	9	10=9/8
	Terwujudnya pelayanan system terintegrasi	Persentase aplikasi layanan yang terintegrasi	PROGRAM PENGELOLAAN APLIKASI INFORMATIKA	Rp.227.752.645	Rp.217.846.274	95,65%	10.00%	11.18%	111.8%

Sumber: LKj UPTD Pusat Layanan Digital Tahun 2024

Tantangan Yang Dihadapi Dalam Penerapan Aplikasi Digital (NTB Care Dan LAPOR) Serta Strategi Diskominfotik Provinsi NTB Dalam Mengatasinya.

Meskipun aplikasi NTB *Care* dan LAPOR telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, namun masih terdapat beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya. Tidak hanya masalah teknis, tetapi juga masalah infrastruktur, sumber daya manusia, dan pemerataan pemanfaatan layanan digital. Berdasarkan hasil dari penelitian dan wawancara yang dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB, ada beberapa tantangan dan strategi yang dapat diterapkan untuk penanganannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Keterbatasan Infastruktur;

Keterbatasan dan ketidakmerataan infastruktur jaringan internet diwilayah provinsi NTB masih menjadi tantangan. Berdasarkan data SOP dan Laporan Kinerja Bidang *e-Government* dan Infrastruktur TIK Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi NTB Tahun 2024 menunjukan bahwa ketersediaan jaringan mencapai sekitar 80% wilayah provinsi. Namun beberapa wilayah khususnya Sumbawa, Dompu, dan Bima masih

mengalami ketidakstabilan jaringan akibat kondisi geografis yang luas serta infrastruktur telekomunikasi yang belum sepenuhnya memadai. Kondisi ini berdampak langsung pada rendahnya pemanfaatan aplikasi NTB Care dan LAPOR di wilayah tersebut, baik dari sisi masyarakat sebagai pengguna maupun dari sisi aparatur dalam menindak lanjuti laporan secara *real time*.

2) Kesenjangan Literasi Digital;

Tantangan lainnya yang dihadapi oleh Diskominfo Provinsi NTB adalah adanya kesenjangan literasi digital kalangan masyarakat terutama di wilayah yang mengalami keterbatasan jaringan internet. Meskipun data menunjukkan adanya peningkatan jumlah laporan dan penyelesaian pengaduan dari tahun ke tahun, namun tidak semua lapisan masyarakat memiliki pemahaman yang sama mengenai penggunaan aplikasi digital. Hal ini berdampak pada pemanfaatan aplikasi NTB Care dan LAPOR secara optimal.

3) Keterbatasan Kuantitas Dan Pemerataan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM);

Keterbatasan jumlah karyawan dan ketidakmerataan kapasitas Sumber Daya Manusia, terutama karyawan yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan tindak lanjut laporan masyarakat, merupakan kendala utama dalam penerapan aplikasi NTB Care dan LAPOR. Data menunjukkan bahwa meskipun sekitar 85% staf Diskominfo Provinsi NTB memiliki gelar S1 –S2 dalam bidang administrasi publik, teknologi informasi, dan komunikasi, jumlah laporan yang meningkat belum sepenuhnya sebanding dengan jumlah staf yang tersedia. Kondisi ini dapat mengurangi kecepatan respon, terutama pada saat volume pengaduan meningkat. Selain itu, kapasitas aparatur khususnya pemahamannya dalam teknis pengelolaan sistem pengaduan digital masih perlu dilakukan penguatan kapasitas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis telah menguraikan secara rinci mengenai efektivitas penerapan aplikasi digital NTB Care dan LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. Selanjutnya pada bagian pembahasan ini penulis menganalisis temuan-temuan tersebut dengan mempertimbangkan teori-teori yang dibahas dalam bab kajian teori.

Efektivitas Penerapan Aplikasi Digital (NTB Care dan LAPOR) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi digital NTB Care dan LAPOR merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang diarahkan untuk meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jika dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, maka efektivitas penerapan aplikasi ini dapat dilihat melalui enam indikator utama sebagai berikut.

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa ukuran tujuan dan kebijakan dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital NTB Care dan LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB telah dirumuskan secara jelas melalui kebijakan pemerintah yang tertuang dalam berbagai regulasi serta dokumen perencanaan pembangunan daerah. Perumusan tujuan ini pada dasarnya diarahkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, transparan, dan mudah diakses masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan adanya standar tujuan yang jelas, setiap perangkat daerah memiliki acuan yang tegas mengenai arah penyelenggaraan layanan digital yang ingin dicapai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan kebijakan NTB *Care* dan LAPOR telah dirumuskan secara jelas, terukur, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat, seperti mempercepat respon laporan, memperluas akses layanan pengaduan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat akuntabilitas OPD. Tujuan tersebut dioperasionalkan melalui indikator kinerja seperti persentase tindak lanjut laporan, kecepatan verifikasi, dan keterjangkauan wilayah layanan. Kebijakan yang ditetapkan sudah realistis dan sesuai dengan kondisi sosial di NTB, sebagaimana dijelaskan dalam teori Van Meter & Van Horn, bahwa implementasi kebijakan akan efektif apabila tujuan kebijakan dirumuskan secara jelas, terukur, dan realistis di tingkat pelaksana.

Temuan ini memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian (Iswandari, 2021) yang menjelaskan bahwa kejelasan tujuan dan standar pelayanan digital menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat efektivitas pelayanan publik. Ketika tujuan pelayanan dirumuskan secara terukur, maka organisasi publik akan memiliki arah kerja yang lebih jelas, terutama dalam hal peningkatan kualitas layanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital sangat ditentukan oleh sejauh mana kebijakan mampu diterjemahkan menjadi standar operasional yang sistematis dan terukur.

2) Sumber Daya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya, aspek sumber daya merupakan salah satu faktor penting yang sangat menentukan keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital NTB *Care* dan LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB. Sumber daya yang dimaksud tidak hanya mencakup Sumber Daya Manusia, tetapi juga perlu dukungan oleh anggaran yang memadai serta memastikan pada ketepatan waktu pelaksanaan. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang menegaskan bahwa sumber daya baik sumber daya manusia, finansial, dan waktu, memiliki peranan strategis dalam memastikan kebijakan dapat dioperasikan secara efektif di lapangan. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, kebijakan pelayanan publik berbasis digital hanya akan berhenti pada tataran konsep bukan praktik.

Secara umum ketersediaan sumber daya di Diskominfo Provinsi NTB telah berada pada kategori cukup memadai, hal ini terlihat pada aspek ketersediaan Sumber daya Manusianya dengan jumlah pegawai sebanyak 34 pegawai (85%) dengan latar belakang pendidikan S1-S2 di bidang TI, Komunikasi, dan Administrasi Publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki kemampuan dasar yang diperlukan untuk menangani tuntutan teknis untuk mengelola aplikasi NTB *Care* dan LAPOR.

Dengan demikian, berdasarkan teori Van Metter dan Van Horn, Sumber Daya yang tersedia di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB pada dasarnya telah mendukung proses implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Namun, untuk mewujudkan implementasi NTB *Care* dan LAPOR lebih efektif, optimalisasi masih perlu dilakukan melalui penguatan kompetensi teknis pegawai, pemerataan beban kerja, serta perencanaan pembiayaan yang berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Yuningsih, 2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem teknologi, tetapi juga ditopang oleh kompetensi SDM, kesiapan infrastruktur, serta dukungan anggaran dan kebijakan pimpinan. Dalam penelitian tersebut, efektivitas layanan digital baru dapat dicapai ketika terdapat keseimbangan antara kesiapan teknologi, kualitas sumber daya manusia, dan keberlanjutan pembiayaan.

3) Karakteristik Agen Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator karakteristik agen pelaksana dalam pengelolaan aplikasi NTB *Care* dan SP4N-LAPOR menunjukkan bahwa Dinas

Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB telah memiliki struktur organisasi, pembagian tugas, serta mekanisme koordinasi yang cukup jelas dan sistematis. Hal ini terlihat dari penunjukan UPTD Pusat Layanan Digital sebagai admin utama Petugas Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 37 Tahun 2025. Penetapan tersebut menjadi dasar hukum bagi pembagian peran, mekanisme verifikasi laporan, alur disposisi, hingga tahapan penyelesaian laporan masyarakat.

Berdasarkan temuan pada indikator karakteristik agen pelaksana dalam implementasi NTB *Care* dan LAPOR dapat dinilai bahwa aspek intelah memenuhi dimensi penting dalam penerapannya. Hal ini terlihat dari adanya struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang tegas, berpadu dengan kapasitas operasional yang terstandarisasi melalui SOP. Kombinasi antara kejelasan struktur organisasi dan standar kerja tersebut mampu memastikan bahwa proses pengelolaan layanan pengaduan digital berjalan lebih terarah, terkoordinasi, dan konsisten. Sejalan dengan pandangan yang dikatakan oleh Van Meter dan Van Horn bahwa Pusat perhatian pada agen pelaksana mencakup organisasi formal maupun informal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan publik.

4) Sikap atau Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa para pelaksana di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi NTB memiliki kecenderungan sikap yang proaktif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Disposisi ini mencerminkan perilaku penerimaan, komitmen, dan kemauan mereka untuk mencapai tujuan program. Hal ini tercermin dari para pelaksana yang memandang aplikasi NTB *Care* dan LAPOR sebagai "Mata, Telinga, dan Tangan Pemerintah" yang memungkinkan respon tepat waktu terhadap aspirasi masyarakat. Para pelaksana berusaha menangani setiap pengaduan dengan proses yang ringkas dan merancang sistem secara terbuka agar masyarakat dapat memantau perkembangannya langsung.

Dengan demikian, jika dikaitkan dengan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, maka disposisi pelaksana dalam konteks pengelolaan NTB *Care* dan LAPOR dapat dikatakan berada pada kategori yang baik. Hal ini terlihat dari adanya komitmen, kepatuhan, dan kesediaan pelaksana untuk bekerja sesuai SOP, serta dorongan internal untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Namun demikian, sikap positif ini tetap perlu dipertahankan melalui pembinaan berkelanjutan agar kualitas layanan publik digital di Provinsi NTB semakin optimal dan konsisten. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Gaspar et al., 2023) yang menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh komitmen dan kesiapan pelaksana dalam menerima dan mengoperasikan sistem layanan. Pelayanan digital akan efektif apabila pelaksana memiliki tingkat kepedulian, kesediaan beradaptasi, serta komitmen terhadap standar pelayanan publik. Kesamaan ini menunjukkan bahwa sikap pelaksana merupakan faktor kunci yang berperan sebagai penggerak utama keberhasilan implementasi layanan digital.

5) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, menunjukkan bahwa mekanisme komunikasi dalam pengelolaan aplikasi NTB *Care* dan LAPOR telah dirancang secara sistematis melalui pembagian peran antara admin UPTD Diskominfotik NTB sebagai verifikator utama laporan dan OPD terkait sebagai pelaksana tindak lanjut. Setiap laporan masyarakat terlebih dahulu diproses pada level verifikasi untuk memastikan kejelasan substansi, klasifikasi isu, serta legalitas data

pelapor. Setelah dinyatakan valid, laporan kemudian didisposisikan kepada OPD sesuai bidang urusan. Melalui pola kerja ini, aktivitas pelaksana tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga mengedepankan prinsip koordinasi dan akuntabilitas.

Keberhasilan implementasi aplikasi NTB *Care* dan LAPOR sangat juga sangat ditentukan oleh sejauh mana komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana mampu berjalan secara efektif, terstruktur, serta konsisten. Mengingat layanan pengaduan digital ini melibatkan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), maka proses koordinasi, alur informasi, serta mekanisme kerja lintas instansi menjadi aspek penting yang menentukan kualitas pelayanan.

Komunikasi yang jelas akan memastikan bahwa setiap laporan yang disampaikan masyarakat dapat dipahami dengan benar, ditindaklanjuti sesuai kewenangan, serta diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan (Nur et al., 2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital sangat ditentukan oleh kejelasan koordinasi antar aktor yang terlibat, baik di tingkat pengelola utama maupun unit pelaksana teknis. Dengan kata lain, komunikasi yang baik tidak hanya meminimalkan kesalahpahaman, tetapi juga mempercepat proses pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn pada indikator Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana dalam pengelolaan aplikasi NTB *Care* dan LAPOR telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan adanya sistem koordinasi dan komunikasi yang jelas, dukungan SOP, serta monitoring berkelanjutan. Namun upaya penguatan tetap harus dilakukan, terutama dalam mendorong konsistensi respons OPD agar pelayanan pengaduan digital benar-benar mencerminkan prinsip responsivitas, akuntabilitas, dan profesionalitas pelayanan publik.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ditengah perkembangan teknologi yang pesat, masyarakat NTB semakin adaptif terhadap teknologi serta meningkatnya budaya pelaporan publik turut memberikan ruang bagi sistem pelayanan digital untuk berkembang. Secara ekonomi, dukungan anggaran daerah sangat mempengaruhi keberlangsungan program aplikasi NTB *Care* dan LAPOR sebagai bagian dari digitalisasi layanan publik. Dari aspek ekonomi, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlangsungan implementasi aplikasi NTB *Care* dan LAPOR sangat bergantung pada dukungan pembiayaan yang memadai. Pemerintah Provinsi NTB telah mengalokasikan anggaran bagi pengembangan aplikasi, pemeliharaan *server*, penguatan jaringan, serta peningkatan kapasitas SDM pengelola. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Anggriyani et al., 2025) yang menegaskan bahwa ketersediaan dukungan anggaran menjadi salah satu prasyarat penting dalam menjamin keberlanjutan program layanan publik berbasis digital.

Selanjutnya, dari aspek sosial, keberhasilan penerapan aplikasi NTB *Care* dan LAPOR juga sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat dan budaya penggunaan teknologi. Data penelitian memperlihatkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengaduan digital terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah laporan yang masuk serta tingkat penyelesaian pengaduan yang konsisten berada di atas 80% selama periode 2022–2024. Temuan ini menguatkan hasil penelitian (Nur et al., 2024) yang menyatakan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan literasi digital serta kemudahan akses teknologi. Di daerah yang tingkat literasinya rendah, masyarakat cenderung tetap mengandalkan mekanisme pelayanan manual.

Disamping itu, dari sisi politik juga ikut terlibat dalam menentukan keberlangsungan penerapan sebuah kebijakan publik. Dukungan komitmen pimpinan daerah dan stabilitas

birokrasi menjadi salah satu faktor kunci yang menjamin kelangsungan pelaksanaan aplikasi NTB *Care* dan LAPOR. Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Kominfotik Provinsi NTB, terlihat bahwa adanya komitmen kuat dari pimpinan untuk menjadikan aplikasi ini sebagai instrumen penguatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Kondisi ini sejalan dengan penelitian (Yuningsih, 2022) yang menyimpulkan bahwa komitmen pimpinan merupakan faktor dominan dalam menentukan keberhasilan implementasi pelayanan digital. Tanpa dukungan politik dan birokrasi, maka program inovasi pelayanan publik akan sulit berjalan secara konsisten.

Jika dianalisis secara keseluruhan, dalam kerangka model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn, lingkungan eksternal yang meliputi kondisi ekonomi, sosial, dan politik memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberhasilan implementasi program. Hal ini juga tergambar dalam pelaksanaan layanan pengaduan digital melalui aplikasi NTB *Care* dan SP4N-LAPOR di Provinsi Nusa Tenggara Barat, di mana dinamika fiskal daerah, karakteristik masyarakat, serta dukungan politik birokrasi menjadi faktor penting yang ikut menentukan keberhasilan layanan ini. Oleh karena itu, maka pada indikator Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik di Provinsi NTB, dapat disimpulkan bahwa telah memberikan kondisi yang relatif kondusif bagi pelaksanaan aplikasi NTB *Care* dan LAPOR. Dukungan anggaran yang kuat, partisipasi masyarakat yang terus meningkat, serta komitmen pimpinan daerah menjadi pondasi penting bagi keberhasilan layanan pengaduan digital ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi digital NTB *Care* dan SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang ditunjukkan melalui meningkatnya aksesibilitas layanan pengaduan, kecepatan respons pemerintah, transparansi penanganan laporan, serta partisipasi masyarakat. Ditinjau menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, keenam indikator implementasi menunjukkan hasil yang relatif positif, meliputi kejelasan tujuan kebijakan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat dan arah digitalisasi pelayanan publik, dukungan sumber daya manusia, infrastruktur, dan anggaran yang memadai, karakteristik agen pelaksana yang terstruktur melalui SOP yang jelas, sikap pelaksana yang proaktif dan berorientasi pelayanan, komunikasi dan koordinasi lintas organisasi yang efektif, serta lingkungan ekonomi, sosial, dan politik yang kondusif. Meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan akses internet dan literasi digital di beberapa wilayah, secara umum implementasi NTB *Care* dan SP4N-LAPOR telah memenuhi sebagian besar indikator efektivitas kebijakan, namun tetap memerlukan penguatan infrastruktur jaringan, peningkatan kapasitas SDM, serta strategi komunikasi dan edukasi masyarakat yang lebih intensif agar efektivitas layanan dapat lebih optimal dan merata.

Saran

Siap, Tuan. Ini saya sederhanakan menjadi satu paragraf dengan tetap rapi dan akademis: Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai efektivitas penerapan aplikasi digital NTB *Care* dan SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, disarankan agar pemerintah daerah memperkuat dan pemeratakan infrastruktur jaringan internet, khususnya di wilayah terpencil dan kepulauan, serta meningkatkan kapasitas dan pemerataan sumber daya manusia pengelola melalui pelatihan berkelanjutan dan penyesuaian beban kerja. Selain itu, perlu dioptimalkan koordinasi dan komitmen antar Organisasi Perangkat Daerah melalui penegasan standar waktu respons, mekanisme pemantauan kinerja, dan evaluasi berkala, disertai penguatan strategi sosialisasi dan literasi digital masyarakat dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan.

Diskominfo Provinsi NTB juga diharapkan terus melakukan pengembangan dan inovasi aplikasi, baik dari sisi kemudahan penggunaan, integrasi data lintas OPD, maupun sistem notifikasi dan pelacakan laporan, serta menjaga konsistensi dukungan kebijakan dan komitmen pimpinan daerah sebagai faktor kunci keberlanjutan layanan pengaduan digital. Sementara itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas layanan dari perspektif pengguna atau melalui pendekatan kuantitatif, serta memperluas lokasi penelitian sebagai bahan perbandingan guna memperkaya kajian implementasi kebijakan digital di bidang pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abizar, D. M., & Rachmawati, I. (2021). Implementasi Aplikasi E-Lapor Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukabumi. *Muqoddimah: Jurnal Ilmu ...*, 5(2), 425–433.
- Anggriyani, N. M., Agung, I. G., & Yuliantika, A. (2025). *EFEKTIVITAS AKTUALISASI NILAI-NILAI PANCASILA (Studi Kasus : DPMPTSP Kabupaten Gianyar , Provinsi Bali)*. 16(2014), 82–92.
- BPS NTB. (2025). *Penduduk Kabupaten/Kota (Jawa) :2023-2025*. BADAN PUSAT STATISTIK NUSATENGGAH BARAT.
- Fajar Khoironi. (2024). *IMPLEMENTASI APLIKASI NTB CARE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi Aplikasi NTB Care Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika NTB)*. 1–23.
- Gaspar, N. A., Waworundeng Welly, & Kumayas Neni. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–9.
- Indrawati, R. S., Roza, A. M. R., Reiginayosi, M., Wibowo, E. S. I., & Syifa, A. N. (2024). Kesenjangan Digital dan Akses Internet di Kabupaten Katingan: Studi Kasus pada Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Kaganga: Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 8(1), 65–73. <https://doi.org/10.33369/jkaganga.8.1.65-73>
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Marjani. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT DALAM MENSOSIALISASIKAN MISI “NTB BERSIH DAN MELAYANI” PERIODE 2019-2023. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Marsuq, S. (2008). Membangun Model Pelayanan Publik Yang Dapat Memenuhi Keinginan Masyarakat. *Prediksi*, 6, 38–45.
- Nirwana, N., Afrianda, R. T., Pemerintahan, S. I., & Riau, U. I. (2024). *Efektivitas Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru*. April, 305–310.
- Nur, K., Pohan, K., Ahmad, N., Alfira, S., & Fortuna, C. (2024). *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pemerintahan Daerah : Studi Kasus Efektivitas Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI sebagai Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta* *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*. 02(02), 378–385.
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Sudaryani, A. (2017). *MEDIA KOMUNITAS DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT*. 11(1), 92–105.
- Web.ntbprov.go.id. (2024). *Tren Positif Pembangunan SPBE di Provinsi NTB*.

Web.Ntbprov.Go.Id.

Wiwin Yuliani IKIP Siliwangi. (2018). *METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING*. 2, 83–91.
<https://doi.org/10.22460/q.v2i1p21-30.642>

Yuningsih, Y. (2022). Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(1), 43.
<https://doi.org/10.31845/jwk.v25i1.727>