



Efektivitas Penerapan *E-Government* dalam Mendukung Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus *Website Resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata*)

Guido A. Ama Duli^{1*}, Hendrik Toda², Delila A. Nahak Seran³, Belandina Liliana Long⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: duliama@gmail.com¹, hendriktoda@staf.undana.ac.id², delila.seran@staf.undana.ac.id³,
belandina.liliana@staf.undana.ac.id⁴

Korespondensi penulis: duliama9@gmail.com*

Abstract. This study aims to determine the effectiveness of the implementation of e-government in supporting transparency and public information disclosure on the official website of the Communication and Information Office of Lembata Regency. The type of research used is qualitative research with descriptive research methods. The number of informants in this study was 20 people using purposive sampling techniques. The results of this study use the theory of Sedar Maryanti (2009), namely input in the process of the effectiveness of the implementation of e-government in supporting transparency and disclosure of public information including various elements needed to ensure that the process of implementing e-government in supporting transparency and disclosure of public information runs smoothly and efficiently. In this case, including the quality of human resources, the number of workers, and also performance evaluation, the e-government system planning process at the Communication and Information Office of Lembata Regency has been running in a structured and gradual manner. This planning begins with mapping the available infrastructure, such as internet networks and other information technology devices. In addition, the approach used also considers the needs of digital services in all regions, including remote areas, the results (output) of the quantity of public information provided by the Communication and Information Office of Lembata Regency have been published quite regularly through the media from such as the official website and social media of the agency. The information presented includes local government activities, important announcements, and relevant reports.

Keywords: Effectiveness, E-government, Information disclosure, Transparency.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik terhadap website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata. Untuk jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 20 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menggunakan teori Sedar Maryanti (2009), yakni *input* dalam proses efektivitas penerapan *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik mencakup berbagai elemen yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses penerapan e-government dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik berjalan dengan lancar dan efisien. Dalam hal ini mencakup kualitas SDM, jumlah tenaga kerja, dan juga evaluasi kinerja, *proses* perencanaan sistem *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata telah berjalan secara terstruktur dan bertahap. Perencanaan ini diawali dengan pemetaan infrastruktur yang telah tersedia, seperti jaringan internet dan perangkat teknologi informasi lainnya. Selain itu pendekatan yang digunakan juga mempertimbangkan kebutuhan pelayanan digital di seluruh wilayah, termasuk daerah-daerah terpencil, *hasil (output)* kuantitas informasi publik yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata sudah cukup rutin dipublikasikan melalui media dari seperti website dan media sosial resmi instansi. Informasi yang disampaikan mencakup kegiatan pemerintah daerah, pengumuman penting, serta laporan-laporan yang relevan.

Kata kunci: Efektivitas, *E-government*, Keterbukaan informasi, Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang seiring berjalannya waktu yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi baru dalam segala bidang kehidupan manusia. salah satunya yaitu dibidang pemerintahan seperti adanya *e-government (Elctronik Government)* yaitu pemerintahan yang menggunakan tekonologi informasi dalam setiap urusan pemerintahan dengan tujuan menciptakan efektif dan efisien dalam menunjang kesejahteraan masyarakat.

Di Indonesia, *e-government* telah di terapkan beberapa tahun belakangan ini dengan diberlakukannya instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government* sangat bermanfaat dalam penerapannya baik bagi pemerintah pusat maupun daerah diantaranya meningkatkan efisiensi administrasi, praktik tata kelola yang baik, seperti meningkatkan pemberian layanan, meningkatkan transparansi, meningkatkan kinerja pegawai negeri, meningkatkan keuangan pemerintah, mengurangi korupsi administrasi, dan pemberdayaan warga negara.

Tujuan utama dari *e-government* pada pelaksanaan pemerintahan yaitu publik mendapatkan informasi secara transparan dan terbuka terkait dengan aktivitas, program maupun kegiatan pemerintahan yang sedang dilaksanakan. tujuan tersebut semakin dioptimalkan oleh pemerintah pusat maupun daerah yang didukung dengan adanya undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. berkaitan dengan tercapainya keterbukaan informasi publik pada setiap pemerintahan daerah yang merupakan hak dan kewajiban langsung dari setiap pemerintah untuk mengelola pemerintahannya sendiri sehingga keberhasilan suatu daerah bergantung pada program dan kebijakan pemerintah daerah tersebut.

Pengembangan *e-government* kemudian menghasilkan beberapa bentuk *e-government* yakni: *government to government (G2G)*, *government to businesses (G2B)*, *government to employees (G2E)*, dan *government to citizens (G2C)*. Salah satu pemanfaatan dari bentuk *government to citizens* yaitu melalui website pemerintahan daerah yang juga merupakan perwujudan dari Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). pengembangan *e-government* bukan saja pemanfaatan teknologi tetapi juga keharusan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembuatan kebijakan publik demi optimalisasi pelayanan publik, tercapainya efisiensi, efektivitas,transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Website pada dasarnya merupakan kumpulan informasi berupa data teks, gambar, animasi, organisasi dan informasi lainnya yang saling berhubungan dalam suatu halaman web. website pemerintah daerah merupakan website yang berisikan informasi mengenai daerah tersebut. salah satu perwujudan dari *e-government* yang ada di pemerintahan daerah yaitu adanya website pemerintah daerah. website pemerintah daerah pada umumnya berisikan gambaran dan nilai yang ingin dikenalkan dan dibangun oleh pemerintah daerah itu sendiri. adapun output dalam penerapan website pemerintah daerah adalah menciptakan satu kesatuan terpadu berkenaan dengan sistem jaringan informasi yang terintegrasi antara pemerintah daerah berupa terobosan aplikasi berbasis teknologi internet guna mewujudkan kemajuan dan kesejahteraan masyarakat daerah dengan meningkatkan pembangunan daerahnya.

Website ini telah mencatat 101.000 pengguna aktif berdasarkan data akumulasi *Google analytics* per triwulan dari januari hingga desember 2024. Angka ini menunjukkan masyarakat Kabupaten Lembata dalam mengakses berbagai kebijakan, program, dan layanan pemerintah daerah. Berikut adalah data jumlah kunjungan dan waktu kunjungan berdasarkan data *Google Analytics* untuk situs <https://site.lembatakab.go.id//>, yang berhasil di rekap dalam beberapa bulan pada tahun 2024:

Tabel 1. Data *Google Analytics* Dalam tahun 2024

Bulan	Waktu kunjungan	Total pengunjung
April	37 detik	12 ribu orang
Juni	1 menit	13 ribu orang
<u>Juli</u>	1 menit 12detik	37 ribu orang
Oktober	1 menit 06 detik	39 ribu orang

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata 2024

Berdasarkan tabel 1. data *google analytics* total pengunjung pada bulan april berjumlah: 12 ribu orang dengan waktu kunjungan 37 detik, kemudian bulan juni dengan jumlah pengunjung 13 ribu orang dengan waktu kunjungan 1 menit, dan terjadi peningkatan pada bulan juli dengan total pengunjung 37 ribu dengan waktu kunjungan 1 menit 12 detik lalu pada bulan oktober dengan total pengunjung naik menjadi 39 ribu orang dengan waktu kunjungan 1 menit 06 detik berarti banyak orang mengunjungi situs, dan mereka cukup lama membaca isinya. Dari tabel 1.1 data *google analytics* di atas dapat diketahui bahwa pada bulan juli mengalami waktu kunjungan yang meningkat namun kembali mengalami penurunan waktu kunjungan masyarakat pada bulan oktober, hal ini mungkin disebabkan oleh lambatnya penerbitan berita terbaru sehingga membuat masyarakat tidak lama mengunjungi website resmi <https://site.lembatakab.go.id//>

Berikut ini adalah jumlah kunjungan pada website yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata pada beberapa tahun yang lalu:

Tabel 2. Data Kunjungan Website Pemerintahan di Kabupaten Lembata

Tahun	Total Kunjungan
2020	200.279
2021	65.542
2022	164.088
2023	39.556

Sumber: Dinas Kominfo Kabupaten Lembata, 2025

Dari tabel 2. data kunjungan diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan ke website Dikominfo Kabupaten Lembata pada tahun 2020 sebanyak 200.279 kunjungan, namun pada tahun 2021 jumlah kunjungan mengalami penurunan menjadi 65.542 kunjungan,terkait dengan penurunan kunjungan masyarakat ke website Disominfo Kabupaten Lembata dikarenakan adanya update algoritma atau pembaruan algoritma yang memang terus berubah. google ingin selalu meningkatkan kualitas hasil pencarian agar pengalaman penggunaanya menjadi lebih baik. harus diwajibkan perlu untuk mengikuti perkembangan algoritma agar bisa menentukan *search engine optimization* (SEO) yang paling tepat.

Apabila para pengelola website pada suatu instansi tidak mengikuti adanya pembaruan algoritma google terbaru maka dampaknya adalah website tersebut akan mengalami efek samping dari pembaruan algoritma google tersebut misalnya seperti penurunan drastis atau website yang tidak bisa di buka, pembaruan algoitma ini sangat berdampak pada suatu website dan dampak dari pembaruan tersebut biasanya masih terasa beberapa bulan ke depan (2-3 bulan) walaupun pembaruannya telah selesai, hal ini dapat membuat masyarakat bingung mengetikan kata kunci website di mesin pencarian, dan bisa dilihat pada tahun 2022 jumlah kunjungan masyarakat ke website Diskominfo Kabupaten Lembata mengalami peningkatan menjadi 164.088 kunjungan hal ini dikarenakan suatu website sudah mulai mengikuti pembaruan atau perkembangan algoritma google dan mulai mengikuti saran maupun aturan algoritma sehingga membuat suatu website tersebut mampu bersaing di mesin pencarian google, dan di sini juga bisa di lihat bahwa pada tahun 2023 kembali terjadi penurunan jumlah kunjungan pada website Diskominfo Kabupaten Lembata menjadi 39.556 kunjungan. Hal ini bisa saja terjadi pada salah satu website dikarenakan lambatnya mengikuti perkembangan algoritma google atau pun masyarakat yang kurang memahami tentang adanya perkembangan *e-government* dan pemerintahan yang bersifat teknologi yang membuat jumlah kunjungan pada suatu website kembali menurun.

Tingkat transparansi dan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Lembata mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan penerapan kebijakan *e-government*. pemerintah daerah telah berupaya menyediakan akses informasi bagi masyarakat, terutama terkait program dan kegiatan yang dilaksanakan. berbagai kanal resmi seperti website, halaman facebook, instagram, dan you tube menjadi sarana untuk menyebarkan informasi secara lebih luas dan cepat melalui website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo), masyarakat dapat mengakses beragam informasi mengenai kegiatan pemerintahan, pengumuman resmi, serta layanan publik yang tersedia. hal ini penting karena memberikan transparansi terhadap penggunaan anggaran dan program-program yang dijalankan. Selain itu, informasi yang disampaikan melalui media sosial dapat menjangkau audiens yang lebih luas, sehingga lebih banyak masyarakat yang mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Namun, efektivitas dari upaya ini masih sangat bergantung pada beberapa faktor. pertama, konsistensi dalam pembaruan informasi sangat penting. masyarakat membutuhkan informasi yang terbaru agar dapat memahami kondisi dan perkembangan yang terjadi di daerah mereka. kedua, kemudahan akses juga menjadi kunci. jika website atau platform lain sulit diakses, maka informasi yang disediakan akan kurang bermanfaat bagi masyarakat. selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik atau pertanyaan juga sangat diperlukan. dengan adanya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, transparansi informasi dapat ditingkatkan. pemerintah perlu menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam diskusi, memberikan masukan, dan menanyakan hal-hal yang mereka anggap penting.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di instansi pemerintah juga menjadi aspek yang tak kalah penting. pelatihan bagi pegawai tentang pentingnya keterbukaan informasi dan cara mengelola data yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas informasi yang disajikan kepada publik. Dengan demikian, meskipun sudah ada kemajuan dalam hal transparansi dan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Lembata, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat memanfaatkan informasi yang disediakan secara optimal. diperlukan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk mencapai tujuan tersebut. Dari semua penjelasan dan data-data terkait website diatas peneliti menemukan bebrapa masalah dan terkait situs resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lemabta sebagai berikut:

Input adalah sistem pemerintahan yang berbasis elektronik(SPBE) adalah data yang dimasukan kedalam sistem untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan terkait masalah dalam pelayanan dan sumber daya manusia (SDM) dalam tahap pelatihan dan tingkat

pendidikan yang ada pada pegawai maupun tim pengelola website Dinas Kominfo Kabupaten Lembata memiliki beberapa masalah sebagai berikut:

Data kunjungan website pada tahun 2023 terjadi penurunan jumlah kunjungan website yang cukup drastis, hal ini dikarenakan lambatnya atau kurangnya perhatian dari tim pengelola website yang lambat mengikuti adanya perkembangan algoritma google dan apabila tim pengelola website tidak mengikuti pembaruan atau perkembangan algoritma google yang selalu berubah-ubah dan tidak mengetahui aturan dari algoritma google maka suatu website akan sangat sulit bersaing di mesin pencarian google.

Proses adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, terkait masalah yang terlibat dengan kepuasan masyarakat terhadap website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata, di sini bisa dilihat pada tabel 2 Data *Google Analytics* yang menyatakan salah satu faktor utama yang memengaruhi jumlah kunjungan pengguna aktif pada website Lembata.go.id adalah terkait dengan lambatnya penerbitan informasi terbaru seperti kurangnya ketersediaan informasi, kebijakan daerah dan lambatnya penerbitan berita terbaru yang berkaitan dengan pemerintahan dan masyarakat kabupaten Lembata sehingga menyebabkan minimnya waktu kunjungan pada website Lembata.go.id

Output adalah hasil dari pencapaian target yang telah ditetapkan terkait dengan target yang telah dicapai, oleh Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Lembata adalah jumlah pengguna aktif, berdasarkan data dari *google analytics* jumlah pengguna aktif yang telah dicapai adalah sebanyak 101.000 pengguna aktif dalam triwulan pada tahun 2024, angka ini menunjukkan bahwa situs web tersebut menjadi salah satu sumber informasi utama bagi masyarakat Kabupaten Lembata dalam mengakses berbagai kebijakan, program, dan layanan pemerintahan daerah. terkait dengan pencapaian yang lainnya di sini juga bisa dilihat dari tabel 2 data *google analytics* yang berisi tentang waktu kunjungan dan total pengunjung pada beberapa bulan yang berhasil di rekap oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata, dan pencapaian yang berikutnya ada pada tabel 2 data kunjungan website yang berisi jumlah kunjungan yang berhasil di rekap oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata pada tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023. Terkait masalah yang sedang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata diatas yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kabupaten Lembata Kecamatan Nubatukan terkhususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Efektivitas umumnya dilihat sebagai tingkat pencapaian tujuan fungsional dan operasional. pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. kinerja adalah seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan, seberapa baik seseorang menghasilkan hasil yang diharapkan. dapat diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan sesuai rencana, dapat dikatakan efektif tanpa waktu, tenaga dan perubahan. di sisi lain, efektivitas pelaksanaan kebijakan otonomi daerah adalah sejauh mana kegiatan pemerintah daerah dapat melaksanakan, melaksanakan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengambil keputusan tentang partisipasi masyarakat. pelaksanaan pembangunan serta pemecahan berbagai permasalahan dalam pelaksanaan otonomi daerah

Sondang P. Siagian (2001:24) yang berpendapat bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya. kinerja menunjukkan keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya tujuan. jika hasil kegiatan mendekati tujuan, ini berarti efisiensi yang lebih besar. ketika seseorang berbicara tentang efektivitas sebagai manajemen kerja, berarti fokusnya adalah pada pencapaian berbagai tujuan, yang ditentukan oleh penggunaan tepat waktu dari sumber daya tertentu yang tersedia, harus ditentukan terlebih dahulu, dan hasil yang dicapai dengan menggunakan sumber daya tersebut. maka hasil harus dicapai dalam waktu yang ditentukan.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997:27-29) mengemukakan bahwa pendekatan untuk mengukur efektivitas adalah pendekatan tujuan dan sistem. teori sistemik didasarkan pada asumsi bahwa organisasi dipandang sebagai suatu sistem. sistem adalah seperangkat atau kumpulan bagian-bagian yang bergerak saling bergantung yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Sistem itu sendiri merupakan kumpulan dari bagian-bagian yang saling berhubungan dan bergantung satu sama lain yang tersusun membentuk suatu kesatuan. pendekatan sistem untuk manajemen merupakan pendekatan untuk pemecahan masalah melalui diagnosis dalam kerangka sistem organisasi.

Menurut Gibson, teori sistem menekankan elemen inti input-proses-output untuk melindungi dan beradaptasi dengan lingkungan yang lebih besar yang mendukung organisasi. teori ini menggambarkan hubungan organisasi dengan sistem yang lebih luas dimana organisasi tersebut menjadi bagiannya. konsep organisasi parsial dari suatu sistem yang terkait dengan sistem yang lebih besar menunjukkan makna umpan balik, yang dimaksudkan sebagai

informasi yang mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau urutan tindakan seseorang, kelompok atau organisasi. teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi.

E-Government

Konsep *electronic governance* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung *good governance*, *e-governance* terdiri dari dua elemen penting yaitu 'governance' sebagai konsep utama dan '*electronic*' atau ICTS (*information and communication technologies*) sebagai alat untuk meningkatkan proses *governance*. *world bank* menyatakan bahwa *e-governance* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan badan lain dari pemerintah.

Teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan yang berbeda seperti pemberian pelayanan yang lebih baik oleh pemerintah kepada masyarakat, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga melalui akses informasi, dan manajemen pemerintahan yang lebih efisien. manfaat yang dihasilkan dapat mengurangi korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan, dan pengurangan biaya (Kurniasih & Wismaningtyas, 2020) dengan demikian *e-governance* dapat diartikan sebagai penggunaan ICTS (*information and communication technologies*) dalam proses *governance* dimana terdapat banyak sektor yang terlibat (tidak hanya sektor publik tapi juga sektor privat dan sektor nonpemerintah) serta terjadi antar level *governance* yang berbeda..

Tiap level *governance* terdiri dari tiga sektor yaitu sektor publik/ pemerintah, sektor privat dan sektor nonpemerintah (*organisasi non-profit*). dimensi horizontal menunjukkan hubungan antara tiga sektor tersebut dalam level tertentu, sedangkan dimensi vertikal adalah hubungan antara sektor yang sejenis dalam level yang berbeda misalnya sektor publik di level lokal dan nasional. selain itu hubungan bisa terjadi antar sektor yang berbeda jenis dan antar level yang berbeda pula, misalnya antara sektor publik di level lokal dengan sektor privat di level nasional.

Salah satu definisi *e-government* dalam khazanah internasional yang cukup banyak dirujuk adalah yang berasal dari publikasi bank dunia, yang mendefinisikan *e-government* yaitu *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses and other arms of government* (Mariono, 2019). *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. dimana pada

intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Untuk sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu: 1) Data Primer, data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara, sedangkan 2) Data Sekunder, data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung melalui jurnal, skripsi, website yang dipublikasikan. Selanjutnya, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam terhadap narasumber.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas penerapan *e-government* dijalankan dengan tujuan untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi publik. Terutama untuk masyarakat yang akses yang berada di daerah yang memiliki keterbatasan akses informasi. Salah satunya adalah Kabupaten Lembata. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson dalam Sedar Maryanti (2009), yang mengatakan bahwa untuk mengukur efektivitas dilakukan dengan pendekatan sistem yang mencakup aspek yakni *input*, proses, dan hasil (*output*), efektivitas organisasi dapat diukur melalui pendekatan sistem yang menyeluruh.

Input

Input dalam proses efektivitas penerapan e-government dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik mencakup berbagai elemen yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses penerapan e-government dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik berjalan dengan lancar dan efisien. Dalam hal ini mencakup kualifikasi SDM, jumlah tenaga kerja (yang bekerja di kantor Diskominfo Kabupaten Lembata) dan evaluasi kinerja (sejauh mana tim pengelola website dapat mengatasi masalah teknis dan merespon permintaan pengguna). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lembata, peneliti menyimpulkan bahwa secara umum kualifikasi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh instansi tersebut tergolong memadai dari segi pendidikan, kompetensi, dan pengalaman kerja. Mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) atau Diploma (D3) di bidang yang relevan seperti Ilmu Komputer, Informatika, dan Komunikasi, serta memiliki

kemampuan dalam bidang teknologi informasi, komunikasi, dan manajemen informasi. Selain itu, terdapat pula pegawai yang telah memiliki pengalaman kerja di bidang terkait, seperti pengelolaan jaringan, sistem informasi, dan komunikasi publik. Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lembata, diketahui bahwa jumlah pegawai aktif sebanyak 14 orang. Pegawai-pegawai tersebut dibagi menjadi dua tim kerja, yaitu tim lapangan yang bertugas melakukan pengumpulan data dan dokumentasi, serta tim pengelola data yang bertugas mengolah dan menyebarluaskan informasi melalui situs web dan media sosial. Meskipun jumlah pegawai secara administratif mencukupi, namun pada kenyataannya hanya sebagian kecil yang hadir di kantor dan benar-benar menjalankan tugas secara aktif, yakni sekitar 4 hingga 5 orang yang hadir pada saat pengamatan.

Untuk evaluasi kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lembata belum berjalan secara optimal. Salah satu penyebab utama adalah belum adanya target kerja yang terukur dan terstruktur bagi seluruh pegawai, terutama dalam pekerjaan teknis seperti pengelolaan *website* dan media sosial. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknis memadai, di mana hanya tiga orang pegawai yang mampu melaksanakan tugas-tugas seperti pengambilan data, penulisan informasi, hingga publikasi konten *digital* secara mandiri. Akibatnya, proses evaluasi kinerja lebih banyak bergantung pada inisiatif pribadi dan hasil kerja nyata di lapangan daripada pada indikator yang telah ditetapkan secara sistematis.

Selain itu, kurangnya pelatihan teknis yang berkelanjutan juga menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas dan produktivitas kinerja pegawai. Meskipun secara jumlah pegawai tergolong cukup, distribusi kemampuan yang tidak merata membuat beban kerja menjadi timpang dan tidak efisien. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa penyusunan indikator kinerja yang jelas, serta peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin di bidang teknologi informasi dan media digital. Dengan demikian, evaluasi kinerja dapat dilakukan secara objektif dan menjadi alat yang efektif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Diskominfo Kabupaten Lembata.

Proses

Proses perencanaan sistem e-government di Kominfo Kabupaten Lembata didasarkan pada Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Lembata Nomor 36 Tahun 2021 tentang Penerapan Sertifikat Elektronik pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tujuan dari dengan adanya peraturan diatas adalah untuk meningkatkan keamanan dan keabsahan informasi dalam sistem berbasis elektronik di Kabupaten Lembata. Proses perencanaan sistem *e-government* telah mulai dijalankan dengan mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun

2021. Dalam pengamatan tersebut, terlihat bahwa perencanaan dilakukan secara bertahap, dimulai dari pemetaan infrastruktur teknologi informasi yang sudah tersedia, seperti jaringan internet dan perangkat keras penunjang. Selain itu, peneliti juga mengamati adanya inisiatif pembangunan sistem yang memperhatikan kebutuhan pelayanan publik secara digital, termasuk wilayah terpencil di desa-desa.

Dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan sistem *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata telah berjalan secara terstruktur dan bertahap dengan berlandaskan pada Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2021. Perencanaan ini diawali dengan pemetaan infrastruktur yang telah tersedia, seperti jaringan internet dan perangkat teknologi informasi lainnya. Selain itu, pendekatan yang digunakan juga mempertimbangkan kebutuhan pelayanan publik digital di seluruh wilayah, termasuk daerah-daerah terpencil. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam membangun fondasi teknologi pemerintahan yang inklusif dan merata.

Perencanaan sistem *e-government* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan aspek strategis, seperti koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD), pembangunan data center lokal, pengembangan aplikasi layanan publik, dan peningkatan keamanan siber. Dengan melibatkan berbagai pihak dalam proses perencanaan, Diskominfo Kabupaten Lembata berupaya membangun sistem yang tidak hanya mendukung efektivitas layanan pemerintahan, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan digitalisasi yang berkembang secara dinamis di era modern.

Untuk pengelolaan dan pemeliharaan sistem *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lembata telah berjalan secara terstruktur dan berkelanjutan. Pengelolaan dilakukan oleh tim teknis internal yang bertugas untuk melakukan pemantauan sistem, pembaruan perangkat lunak, serta penanganan gangguan teknis yang terjadi. Selain itu, proses pemeliharaan dilaksanakan secara berkala melalui inspeksi rutin terhadap jaringan, server, dan perangkat keamanan, yang bertujuan untuk memastikan kelancaran dan stabilitas layanan digital pemerintah daerah.

Infrastruktur pendukung seperti jaringan fiber optik dengan *bandwidth* 50 MB yang menghubungkan 13 OPD, serta *Base Transceiver Station* (BTS) induk yang terintegrasi dengan menara backhaul di Diskominfo, telah diamati secara langsung dan terbukti mendukung konektivitas antar instansi. Dalam hal keamanan, implementasi *firewall*, antivirus terpusat, serta Jaringan Komunikasi Sandi Daerah (JKS) menunjukkan komitmen Diskominfo dalam menjaga kerahasiaan dan integritas informasi *digital*. Dengan demikian, sistem *e-government*

di Kabupaten Lembata dikelola dengan baik dan telah mengadopsi prinsip keberlanjutan serta keamanan informasi sebagai fondasi utama pelayanan pemerintahan berbasis elektronik.

Terdapat survei kepuasan pengguna *website* Diskominfo Kabupaten Lembata menunjukkan hasil yang positif namun masih perlu perbaikan. Masyarakat merasa puas dengan tampilan *website* yang sederhana dan mudah dipahami, namun masih ada beberapa keluhan terkait kecepatan akses dan pembaruan informasi yang terkadang terlambat. Masyarakat juga mengusulkan penambahan fitur pencarian yang lebih lengkap dan efektif, serta adanya forum interaktif atau fitur pengaduan yang lebih responsif untuk komunikasi dua arah. Pegawai Diskominfo Kabupaten Lembata juga menyatakan bahwa mereka telah melakukan evaluasi terhadap *feedback* yang masuk dari pengguna dan berencana untuk mempercepat proses pembaruan data dan meningkatkan server agar kecepatan akses semakin baik. Diskominfo Kabupaten Lembata juga perlu meningkatkan kualitas *website* dengan memperbaiki kecepatan akses, pembaruan informasi yang lebih sering, dan penambahan fitur yang lebih lengkap dan efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil (output)

Untuk kuantitas informasi publik yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata sudah cukup rutin dipublikasikan melalui media daring seperti website dan media sosial resmi instansi. Informasi yang disampaikan mencakup kegiatan pemerintah daerah, pengumuman penting, serta laporan-laporan yang relevan. Namun demikian, upaya peningkatan kuantitas informasi publik masih menghadapi tantangan, terutama karena keterbatasan input data dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain yang belum secara aktif menyampaikan informasi kepada Diskominfo. Hal ini berdampak pada jumlah konten yang dapat dipublikasikan setiap minggunya, yang idealnya terdiri dari dua hingga tiga informasi baru. Dengan demikian, diperlukan sinergi yang lebih baik antar OPD untuk menjamin ketersediaan dan keberlanjutan informasi publik yang memadai bagi masyarakat.

Akses terhadap informasi publik melalui *website* Diskominfo Kabupaten Lembata tampak sudah dibuka secara luas untuk masyarakat. Peneliti mengamati bahwa halaman *website* dapat diakses melalui perangkat komputer maupun ponsel pintar, dengan tampilan antarmuka yang relatif sederhana dan mudah dinavigasi. Selain itu, peneliti juga mencatat integrasi antara *website* dan *platform* media sosial seperti Facebook, Instagram, dan YouTube yang berfungsi sebagai kanal penyebaran informasi tambahan. Namun, dari pengamatan di lapangan, masih ditemukan adanya kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi oleh masyarakat, khususnya di wilayah pinggiran atau desa. Beberapa warga terlihat memiliki

perangkat dan jaringan internet, namun belum terbiasa dalam mengakses informasi melalui kanal digital pemerintah, yang mengindikasikan adanya tantangan dalam aspek literasi *digital*.

Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata, untuk proses respon terhadap permintaan informasi dari masyarakat dilakukan secara terstruktur namun tetap bergantung pada tingkat kompleksitas informasi yang diminta. Peneliti mengamati adanya aktivitas petugas yang memantau kanal masuk pesan seperti email dan media sosial resmi Diskominfo, di mana beberapa pertanyaan dari masyarakat langsung dicatat dan ditindaklanjuti. Dalam beberapa kasus, respon diberikan dalam waktu 1 hingga 3 hari kerja, sesuai dengan standar pelayanan informasi yang ditetapkan. Namun, pada permintaan informasi tertentu yang membutuhkan klarifikasi dari OPD lain atau persetujuan pimpinan, terlihat bahwa proses tanggapan menjadi lebih lama, sebagaimana juga diakui oleh petugas saat sesi wawancara. Observasi ini menunjukkan adanya mekanisme pelayanan informasi yang berjalan, namun masih dapat ditingkatkan dari segi efisiensi dan koordinasi antar instansi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait efektivitas penerapan *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik (studi kasus *website* resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata), maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* di Diskominfo Kabupaten Lembata sudah berjalan dengan baik, meskipun menghadapi beberapa hambatan yang terjadi selama proses penerapan. Selanjutnya peneliti dapat menyimpulkan beberapa kondisi yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata telah memiliki kualifikasi sumber daya manusia (SDM) yang memadai, ditunjukkan dengan latar belakang pendidikan mayoritas pegawai yang merupakan lulusan Sarjana di bidang relevan seperti Ilmu Komputer, Informatika, dan Komunikasi, serta pengalaman kerja yang mendukung tugas dan fungsi instansi. Namun demikian, permasalahan terkait kedisiplinan pegawai, khususnya dalam hal kehadiran di kantor, masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Meskipun kualifikasi dan kompetensi telah sesuai standar, keberadaan fisik pegawai di kantor tetap menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa meskipun Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata memiliki jumlah pegawai sebanyak 14 orang yang terbagi ke dalam dua tim kerja—tim lapangan dan tim pengelola data—namun efektivitas kerja masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat kehadiran pegawai di kantor serta keterbatasan jumlah pegawai yang benar-benar mampu menjalankan seluruh proses kerja, mulai dari peliputan data, pengolahan informasi, hingga publikasi melalui website dan media sosial. Dari total pegawai yang ada, hanya sekitar tiga orang yang dinilai memiliki kemampuan menyeluruh dalam siklus kerja informasi publik tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penambahan tenaga kerja serta peningkatan kompetensi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lebih maksimal dan sesuai dengan harapan instansi.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa proses evaluasi kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata belum berjalan secara optimal karena tidak adanya target kerja yang terukur dan sistem evaluasi berbasis indikator yang jelas, terutama untuk pekerjaan teknis seperti pengelolaan website dan media sosial. Ketergantungan pada hanya tiga pegawai yang memiliki kemampuan teknis menyeluruh menunjukkan adanya ketimpangan kompetensi di antara staf, yang berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas. Evaluasi kinerja saat ini lebih bersifat subjektif, bergantung pada inisiatif dan hasil nyata di lapangan, tanpa mekanisme penilaian yang sistematis. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan teknis yang berkelanjutan serta penerapan sistem evaluasi berbasis kinerja untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan sistem *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata telah mulai dijalankan secara bertahap dan terarah sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2021. Perencanaan ini mencakup pemetaan infrastruktur teknologi informasi yang ada, termasuk jaringan internet dan perangkat keras, serta penyusunan strategi pengembangan layanan publik digital hingga menjangkau wilayah terpencil. Pendekatan yang dilakukan tidak hanya teknis, tetapi juga melibatkan koordinasi dengan berbagai instansi terkait guna memastikan integrasi sistem yang efektif. Inisiatif seperti pembangunan data center lokal, pengembangan aplikasi pelayanan publik, serta peningkatan keamanan siber menjadi bagian dari rencana yang dirancang untuk mendukung transformasi pemerintahan menuju sistem yang lebih modern, efisien, dan terhubung.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan dan pemeliharaan sistem *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata telah dilakukan secara rutin dan terstruktur oleh tim internal yang kompeten. Aktivitas pemantauan sistem, pembaruan perangkat lunak, serta penanganan gangguan teknis menjadi bagian dari upaya menjaga stabilitas layanan *digital*. Infrastruktur yang mendukung, seperti jaringan fiber optik, BTS induk, serta penerapan Jaringan Komunikasi Sandi Daerah (JKS), menunjukkan komitmen dalam membangun sistem yang andal dan aman. Di sisi keamanan, penggunaan firewall, antivirus terpusat, serta audit dan monitoring log akses secara berkala menunjukkan keseriusan Diskominfo dalam melindungi data dan memastikan kontinuitas layanan pemerintahan berbasis elektronik di seluruh OPD yang terintegrasi.

Berdasarkan pengamatan langsung serta wawancara dengan masyarakat dan pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Lembata, dapat disimpulkan bahwa website resmi Diskominfo telah memiliki tampilan yang sederhana dan cukup mudah dipahami oleh pengguna umum. Namun, efektivitas penggunaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti kecepatan akses yang tidak stabil dan pembaruan informasi yang belum dilakukan secara rutin. Masyarakat mengapresiasi keberadaan informasi dasar seperti pengumuman seleksi dan bantuan, tetapi mengeluhkan sulitnya menelusuri data karena ketiadaan fitur pencarian yang optimal dan kurangnya sistem pengaduan atau forum interaktif. Dari sisi internal, Diskominfo telah menyadari beberapa kelemahan tersebut dan berencana melakukan perbaikan, termasuk peningkatan kapasitas server dan percepatan pembaruan data. Dengan demikian, peningkatan fitur teknis dan fungsionalitas interaktif sangat dibutuhkan agar website benar-benar menjadi sarana pelayanan publik digital yang informatif, responsif, dan inklusif bagi seluruh masyarakat Kabupaten Lembata.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *E-government: Electronic government (untuk mahasiswa & praktisi)* (Vol. 1). Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung.
- Ba'diyatin, H. K. (2017). *Pair work technique in teaching reading comprehension (Quasi experimental research at the eleventh grade of MA Ma'arif Balong in academic year 2016/2017)* [Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo].
- Bintoro Wardianto, F. S. (2010). *Revitalitas administrasi negara: Reformasi birokrasi dan e-government*.

- Budiman, F., & Astuti, R. S. (2021). Inovasi “New Sakpole” sebagai strategi pelayanan publik berbasis e-government untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5(2), 755–760.
- Chuzairi, A. (2020). Implementasi e-government dinas pendidikan daerah pada kondisi pandemi coronavirus disease (Covid-19). *Tanjak: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 217–223.
- Dewi, D. C., Utami, V. Y., & Pariyatma, S. (2023). Penerapan prinsip kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, dan aturan hukum dalam penerimaan pegawai negeri sipil pada badan kepegawaian daerah provinsi NTB tahun 2021. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 9(2).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*.
- Hernikawati, D., & Sensuse, D. I. (2016). Uji validitas indikator–indikator pemeringkatan e-government Indonesia (PEGI) tingkat provinsi dengan analisis faktor. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(1), 1–18.
- Imran, S. I. S. (2020). Implementasi Ajamma (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) melalui e-government sebagai aplikasi pelayanan publik DPRD di Kota Makassar.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan strategi electronic government. In *Electronic government* (p. 84).
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action*. Andi Yogyakarta.
- Istiyanto, J. E., & Sutanta, E. (2012). Model interoperabilitas antar aplikasi e-government. *Jurnal Teknologi Technosciantia*, 4(2), 137–148.
- Izzati, B. M. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan publik e-government (government to citizen) terhadap penciptaan public value (Studi kasus: Kota Surabaya) [Undergraduate thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember].
- Karniawati, N., & Rahmadani, R. (2011). Analisis kebijakan penerapan e-government melalui sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) (Studi pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). Smart city Kota Magelang: Perubahan manajemen pemerintahan daerah dalam penerapan electronic governance. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(2), 356.
- Lestari, I. P., & Fajri, L. M. N. (2022). Analisis e-government dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 8(2), 10–23.
- Mamoh, G. B. (2022). Efektivitas e-government berbasis website dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur [Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].

- Mariono, S. (2019). Penerapan e-government dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1696.
- Masthori, A., Nugroho, H. A., & Ferdiana, R. (2016). The use of modified webqual method in evaluation of website service quality of local government. *Pekommas*, 1(1), 57–68.
- Mayanti, S. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 4(2), 1861–1869.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis*. Sage.
- Muammar. (2020). *E-government in action* [Referensi sekunder; asli oleh Indrajit].
- Nadila, S. (2021). Implementasi electronic government dalam mewujudkan good governance dan smart city. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72–83.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi e-government dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas sistem pemerintahan modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), 403–422.
- Pananrangi, A. R., & Sh, M. P. (2017). *Etika birokrat*.
- Rumimpunu, S. R., et al. (2021). Penerapan e-government dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik (Studi kasus website resmi Pemerintah Kota Manado). *Jurnal Ilmiah Agri-Sosio Ekonomi Unsrat*, 17(2), 691–702.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi e-government system dalam upaya peningkatan clean and good governance di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 11(1).
- Septiandika, V., & Wahyuni, R. U. (2022). Efektivitas penerapan portal emas dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 102–112.
- Sitompul, N. R., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan aplikasi SALAMAN (Selesai dalam genggam) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 220–230.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi e-government untuk pelayanan publik di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45–55.