

## IMPLEMENTASI PEMBERDAYAAN KEBIJAKAN DAN KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM SISTEM PELAPORAN DIGITAL PEMERINTAH DAERAH: STUDI PADA APLIKASI NTB CARE DAN NTB SATU DATA PROVINSI NTB

Rahman Wanto Yuwono<sup>1</sup>, Pipin Rahmad Hidayah<sup>2</sup>, Muhammad Fajar Haryadi<sup>3</sup>,  
Jumratul Akbar<sup>4</sup>, Rahmad Hidayat<sup>5</sup>

[rahmanwanto103@gmail.com](mailto:rahmanwanto103@gmail.com)<sup>1</sup>, [hidayah062004@gmail.com](mailto:hidayah062004@gmail.com)<sup>2</sup>, [anjarbukantuhan11@gmail.com](mailto:anjarbukantuhan11@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[jumratulakbar02@gmail.com](mailto:jumratulakbar02@gmail.com)<sup>4</sup>, [rahmadhidayat22@yahoo.com](mailto:rahmadhidayat22@yahoo.com)<sup>5</sup>

Universitas Muhammadiyah Mataram

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah daerah untuk memanfaatkan sistem pelaporan berbasis aplikasi sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Provinsi NTB mengembangkan dua platform utama, yaitu NTB Care sebagai aplikasi pelaporan masyarakat dan NTB Satu Data sebagai pusat integrasi data. Meskipun diharapkan meningkatkan transparansi dan responsivitas birokrasi, implementasinya masih menemui berbagai kendala, terutama terkait literasi digital masyarakat serta efektivitas komunikasi kebijakan. Penelitian kualitatif deskriptif ini menganalisis bagaimana pemberdayaan kebijakan dan komunikasi kebijakan diimplementasikan melalui kedua platform tersebut, termasuk hambatan yang muncul dalam pemanfaatannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat masih terbatas, komunikasi kebijakan belum merata, dan masih terdapat kendala teknis maupun struktural dalam penggunaan aplikasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk memperkuat literasi digital, meningkatkan strategi komunikasi kebijakan, dan memperbaiki fitur aplikasi agar lebih inklusif serta mudah digunakan.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Komunikasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Diskominfo NTB.

### ABSTRACT

*The development of digital technology has encouraged local governments to adopt application-based reporting systems as part of efforts to improve public service quality. The Provincial Government of West Nusa Tenggara (NTB) has introduced two main platforms: NTB Care as a public reporting application and NTB Satu Data as an integrated data center. Although these platforms are expected to enhance transparency and bureaucratic responsiveness, their implementation still faces several challenges, particularly related to digital literacy among citizens and the effectiveness of policy communication. This descriptive qualitative study examines how policy empowerment and policy communication are implemented through both platforms, including the obstacles encountered in their utilization. The findings reveal that community empowerment remains limited, policy communication is uneven, and various technical and structural constraints hinder optimal use of the applications. This study offers recommendations to strengthen digital literacy, improve policy communication strategies, and enhance application features to make them more inclusive and user-friendly.*

**Keywords:** Policy Implementation, Policy Communication, Public Service, Diskominfo NTB

### PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pemerintahan menjadi bagian penting dari upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk mengadopsi teknologi informasi sebagai strategi modernisasi birokrasi sesuai perkembangan era digital (Ihcsan, M., et al., 2025). E-government tidak hanya berperan sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana partisipasi publik dalam mengawasi jalannya pemerintahan (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Kondisi ini membuat pemerintah daerah harus mampu memanfaatkan teknologi untuk memperkuat kualitas pelayanan. Dalam konteks tersebut, aplikasi pelaporan digital

menjadi instrumen penting (Supriyanto, E, E., 2016). Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat menyampaikan masalah publik secara cepat dan terukur. Oleh karena itu, inovasi digital pemerintah daerah menjadi isu yang semakin strategis.

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan salah satu daerah yang aktif mengembangkan inovasi digital melalui dua platform utama, yaitu NTB Care dan NTB Satu Data. NTB Care berfungsi sebagai media pelaporan masyarakat yang menghubungkan warga dengan instansi pemerintah secara langsung (Imtihanah et al., 2020). Sementara itu, NTB Satu Data berperan sebagai pusat integrasi data pembangunan daerah yang mendukung kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy) (Kurniawan, et all, 2024). Kedua platform ini diluncurkan sebagai bentuk komitmen pemerintah provinsi untuk memperluas aksesibilitas layanan informasi public (Setyanto, 2025). Dengan adanya aplikasi ini, pemerintah berharap mampu meningkatkan kualitas komunikasi kebijakan dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrol social (Amalia, 2020). Namun implementasi yang berjalan tidak selalu sejalan dengan ekspektasi.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi tersebut. Hambatan ini meliputi rendahnya literasi digital, kesulitan teknis penggunaan aplikasi, hingga kurangnya pemahaman masyarakat terkait alur pelaporan (Enstein et al., 2024). Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan digital antara inovasi kebijakan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakannya. Meskipun pemerintah telah menyediakan platform digital, efektivitasnya sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat mampu memahami dan memanfaatkan fitur yang tersedia (Rikardus, 2026). Ketimpangan ini dapat mengurangi efektivitas kebijakan pelaporan digital yang menjadi fokus pemerintah provinsi. Dengan demikian, diperlukan kajian mendalam terkait implementasi kebijakan tersebut. Situasi ini menjadi dasar urgensi penelitian (Badii, R R., 2025).

Dalam konteks implementasi kebijakan, pemberdayaan masyarakat memegang peranan penting untuk memastikan bahwa kebijakan digital benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat (Yuhanda & Laksana, 2024). Menurut Parsons (2018), pemberdayaan kebijakan mencakup tiga aspek utama: pemahaman, akses, dan partisipasi. Sementara itu, Dunn (2018) menegaskan bahwa komunikasi kebijakan merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Apabila pemberdayaan dan komunikasi kebijakan tidak berjalan secara optimal, maka efektivitas inovasi digital akan terhambat (Suparta & Anggun, 2025). Karena itu, kajian implementasi kebijakan digital harus memperhatikan proses pemberdayaan dan komunikasi yang dilakukan pemerintah daerah. Isu ini sangat relevan pada kasus NTB Care dan NTB Satu Data (Badii, E, E., 2025).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi pelaporan digital sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat, kualitas desain aplikasi, dan efektivitas komunikasi pemerintah (Yuhanda & Laksana, 2024). Selain itu, faktor sosial dan budaya juga menjadi determinan penting yang mempengaruhi kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi digital. Pada beberapa daerah, masyarakat masih terbiasa menggunakan mekanisme pelaporan konvensional melalui tatap muka. Hal ini menimbulkan resistensi terhadap penggunaan sistem baru (Ichsan, M., et all, 2025). Dalam konteks NTB, tantangan ini terlihat pada rendahnya jumlah pelaporan yang dilakukan melalui aplikasi dibandingkan dengan total permasalahan yang muncul di masyarakat. Fakta ini menunjukkan perlunya analisis mendalam terkait efektivitas aplikasi.

Selain itu, hambatan teknis pada aplikasi, seperti kesalahan sistem, tampilan antarmuka yang kurang ramah pengguna, serta ketidakstabilan jaringan internet menjadi

faktor lain yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan aplikasi digital di NTB (Mandacan, 2025). Infrastruktur teknologi yang belum merata semakin memperburuk akses masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Hal ini menandakan bahwa inovasi digital membutuhkan dukungan teknis, struktural, dan administratif yang memadai. Tanpa dukungan tersebut, digitalisasi pelayanan publik tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan (Rikardus, 2026). Oleh karena itu, peran pemerintah dalam menyediakan dukungan teknis yang memadai menjadi sangat penting. Kondisi ini mempertegas urgensi penelitian terhadap aplikasi NTB Care dan NTB Satu Data (Wibowo et al., 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pemberdayaan kebijakan dan komunikasi kebijakan dalam sistem pelaporan digital melalui aplikasi NTB Care dan NTB Satu Data Provinsi NTB. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman mendalam terkait efektivitas pelaporan digital serta hambatan yang dihadapi masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif terkait pelaksanaan kebijakan digital di daerah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah provinsi dalam meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan publik berbasis digital di masa depan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi kebijakan pelaporan digital melalui aplikasi NTB Care dan NTB Satu Data. Data dikumpulkan melalui observasi langsung selama magang di Diskominfo NTB, wawancara mendalam dengan staf operator dan pengguna layanan, serta studi dokumentasi terhadap SOP, laporan pelaporan, dan materi sosialisasi resmi. Seluruh data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga menghasilkan gambaran utuh mengenai hambatan literasi digital masyarakat, pola pelaporan informal, serta efektivitas komunikasi kebijakan dalam pelaksanaan sistem pelaporan digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Kebijakan Pelaporan Digital Pada Aplikasi NTB Care Dan NTB Satu Data**

#### **1. Kondisi Implementasi Kebijakan Saat Ini**

Implementasi kebijakan pelaporan digital melalui aplikasi NTB care dan NTB Satu Data merupakan bagian dari agenda besar Pemerintah Provinsi NTB untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi manajemen informasi. Kebijakan ini dirancang untuk mempermudah masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan layanan, maupun permintaan informasi secara cepat dan terstruktur. Namun berdasarkan temuan di lapangan, implementasinya belum sepenuhnya berjalan optimal. Salah satu hambatan utama adalah kesiapan masyarakat, khususnya pada aspek literasi digital. Banyak masyarakat yang masih kesulitan memahami cara mengakses aplikasi atau website, sehingga target implementasi kebijakan belum tercapai secara maksimal.

#### **2. Pelaksanaan Teknis oleh Diskominfo NTB**

Secara teknis, Diskominfo NTB telah menyediakan infrastruktur digital seperti dashboard laporan, integrasi dengan OPD terkait, serta prosedur tindak lanjut laporan. Namun implementasi teknis ini juga menghadapi kendala operasional, terutama ketika laporan tidak masuk melalui jalur resmi. Banyak masyarakat yang lebih memilih melapor langsung ke pegawai, melalui pesan WhatsApp pribadi atau email personal staf, karena

mereka tidak memahami mekanisme pelaporan resmi. Kondisi ini menyebabkan terjadinya duplikasi laporan, keterlambatan input data, serta meningkatnya beban administratif bagi staf operator.

### 3. Temuan Observasi Lapangan dan Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Bidang IKP dan observasi langsung selama magang, ditemukan bahwa lebih dari 60% laporan publik tidak masuk melalui aplikasi, tetapi melalui jalur informal. Masyarakat menganggap pelaporan langsung kepada pegawai jauh lebih mudah karena tidak memerlukan navigasi aplikasi. Selain itu, staf juga menyampaikan bahwa setiap pelaporan informal harus diinput ulang ke aplikasi NTB care, sehingga memperlama proses verifikasi dan respons terhadap laporan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digital belum memenuhi prinsip efisiensi administratif sebagaimana diharapkan.

### **Faktor Penghambat Implementasi Pelaporan Digital**

#### 1. Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat

Literasi digital merupakan faktor penghambat paling dominan dalam keberhasilan implementasi kebijakan pelaporan digital. Masyarakat, terutama kelompok rentan seperti orang tua, masyarakat pedesaan, dan pelaku UMKM kecil, masih belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis daring. Kesulitan yang ditemukan berupa:

- a. Tidak mengetahui cara membuat akun
- b. Tidak memahami fitur navigasi
- c. Kesulitan mengunggah bukti laporan
- d. Tidak terbiasa membaca instruksi pada aplikasi

Akibatnya, mereka mencari cara instan dengan menghubungi pegawai secara pribadi. Hal ini menciptakan beban kerja tambahan bagi pegawai dan secara administratif menyebabkan laporan tidak terdata secara sistematis.

#### 2. Minimnya Sosialisasi dan Edukasi Publik

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi NTB care dan NTB Satu Data masih sangat terbatas. Banyak masyarakat mengaku tidak pernah mendapatkan informasi mengenai tata cara pelaporan digital. Sosialisasi yang dilakukan cenderung pasif, seperti hanya melalui unggahan media sosial, tidak melalui pendekatan langsung atau pelatihan masyarakat.

Sub-temuan:

- a. Tidak ada pelatihan khusus bagi masyarakat desa terkait penggunaan aplikasi
- b. Informasi pada media sosial Diskominfo tidak menjangkau semua lapisan masyarakat
- c. Kurangnya kolaborasi antar-OPD dalam proses sosialisasi

Ketiadaan sosialisasi inilah yang memperkuat persepsi masyarakat bahwa pelaporan digital itu rumit dan tidak praktis.

#### 3. Infrastruktur dan Aksesibilitas Teknologi

Selain faktor manusia, kendala aksesibilitas juga berpengaruh, misalnya:

- a. Keterbatasan sinyal atau jaringan internet di beberapa wilayah
- b. Perangkat mobile masyarakat yang tidak kompatibel
- c. Kemampuan perangkat untuk mengakses aplikasi yang membutuhkan data besar

Walaupun aplikasi telah dirancang ringan, hambatan teknis tetap ditemukan pada sebagian pengguna.

### **Analisis Efektivitas Komunikasi Kebijakan**

#### 1. Pola Komunikasi Top-Down yang Belum Optimal

Komunikasi kebijakan mengenai sistem pelaporan digital cenderung dilakukan secara top-down, di mana pemerintah menyampaikan kebijakan tanpa strategi komunikasi

dua arah. Akibatnya, masyarakat menjadi penerima pasif dan tidak mendapatkan ruang interaksi untuk bertanya atau meminta pendampingan. Hal ini tidak sejalan dengan teori komunikasi kebijakan efektif yang menekankan dialog, partisipasi, dan strategi multi-kanal.

## 2. Minimnya Pemanfaatan Media Komunitas

Diskominfo NTB sebenarnya memiliki media sosial, website, serta jaringan media lokal. Namun berdasarkan pengamatan, mayoritas informasi yang disampaikan masih berbentuk informasi satu arah, bukan edukasi sistematis. Padahal, sosialisasi melalui komunitas seperti karang taruna, PKK, kelompok tani, atau perangkat desa dapat lebih efektif menjangkau masyarakat rentan.

## 3. Kebutuhan Strategi Komunikasi yang Lebih Inklusif

Sistem pelaporan digital seharusnya tidak hanya diluncurkan, tetapi dikomunikasikan dengan pendekatan:

- a. Edukasi langsung (workshop, pelatihan)
- b. Komunikasi visual (poster, video tutorial)
- c. Komunikasi berbasis komunitas (kolaborasi dengan kepala desa/kelurahan)
- d. Pendampingan masyarakat kelompok rentan

Jika strategi komunikasi ini diterapkan, pelaporan digital akan lebih mudah dipahami dan digunakan.

## **Dampak Sosial Administratif dari Ketidapkahaman Masyarakat**

### 1. Meningkatnya Beban Kerja Pegawai

Pegawai Diskominfo NTB, terutama operator NTB care, harus melakukan input ulang laporan yang masuk dari jalur informal. Proses ini sangat memakan waktu dan sering menunda respons kepada pelapor. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya literasi digital masyarakat berdampak langsung pada efektivitas kebijakan.

### 2. Ketidakteraturan Data Pelaporan

Laporan yang masuk dari nomor pribadi atau email tidak selalu terdokumentasi secara lengkap. Terkadang bukti laporan kurang jelas atau hilang. Ketidakteraturan data dapat menyebabkan:

- a. Laporan tidak terverifikasi
- b. Data statistik bulanan menjadi bias
- c. Kesulitan melakukan rekapitulasi laporan lintas-OPD

### 3. Potensi Menurunnya Kepercayaan Publik

Jika laporan ditindaklanjuti secara lambat akibat keterlambatan input data, masyarakat dapat menilai bahwa pemerintah lambat merespons keluhan mereka. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan digital.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan pelaporan digital melalui NTB Care dan NTB Satu Data belum berjalan optimal meskipun telah didukung infrastruktur dan sistem pelayanan yang memadai. Rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi, dan masih dominannya penggunaan jalur pelaporan informal seperti nomor pribadi pegawai menyebabkan proses pendataan menjadi tidak teratur, memperberat beban kerja operator, serta menurunkan efektivitas respons pemerintah. Pola komunikasi kebijakan yang kurang inklusif serta kurangnya pendekatan berbasis komunitas turut memperkuat kesenjangan pemahaman masyarakat dalam menggunakan platform digital. Oleh karena itu, peningkatan edukasi publik, penguatan strategi komunikasi, serta perluasan sosialisasi menjadi langkah penting agar sistem pelaporan digital dapat diakses secara luas, digunakan secara benar, dan berfungsi lebih maksimal dalam mendukung pelayanan publik di

Provinsi NTB.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, F. (2020). Komunikasi Elektronik Pemerintahan: Review Artikel. *Jurnal Sosial Humaniora*, 1, 196–215.
- Cahyadi Kurniawan, Erlin, Adriana Wahyuningsih, Linda Andayani, M. Al-Khusaini, M. Ulfatul Akbar Jafar, Mintasrihardi, Y. Y. D. (2024). E-government Sebagai Media Layanan Pengaduan Masyarakat Studi Aplikasi NTB Care. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 3, 68–79.
- Eko Eddy Supriyanto. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1, 141–161.
- Enstein, J., Benufinit, Y. A., & Tanggur, F. S. (2024). Challenges and Strategies for Digital Literacy Ecosystem Development in the RI RDTL Border Region. *JURNAL PENDIDIKAN IPS*, 14(2), 379–387.
- Imtihanah, S., Nur, M. J., & Riyayanatasya, Y. W. (n.d.). Peran Website Sebagai Media E - Government Dalam Konteks Relasi Government to Citizens ( Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat ). 1–17.
- Mandacan, K. (2025). ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PEGUNUNGAN ARFAK. *INSTITUT PEMERINTAH DALAM NEGERI*, 1–18.
- Muhammad Ichsan, Mohammad Rezza Fahlevvi, A. B. (2025). PEMANFAATAN APLIKASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DAERAH (STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN). *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5, 1287–1299.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Ricver Rosari Badii. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN DOGIYAI PROVINSI PAPUA TENGAH. *INSTITUT PEMERINTAH DALAM NEGERI*.
- Rikardus, E. (2026). Digital-Governance dan Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Perbatasan : Studi Kasus Kabupaten Merauke. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 115–130.
- Setyanto, W. (2025). DATA TUNGGAL SOSIAL EKONOMI , PENURUNAN KEMISKINAN , DAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN : PENGALAMAN INDONESIA. 266–283.
- Suparta, S. A. (2025). MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEMBINAAN PEMUDA MELALUI KEBIJAKAN PUBLIK PERSPEKTIF IMPLEMENTASI PROGRAM OKP DI KABUPATEN LEBAK. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 1(1), 45–54.
- Wibowo, C., Darto, M., & Makchul, A. (2025). Penguatan Kelembagaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. 10(14), 188–198.
- Yuhanda, G. P., & Laksana, M. W. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Digital : Peluang, Tantangan Serta Metode. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2, 27–34. <https://doi.org/10.15575/commen.v2i1.720>.