

**INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI “AYO KE LOMBOK” UNTUK
MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN
(STUDI DI DINAS PARIWISATA LOMBOK BARAT)**

Baharudin Akbar

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
bahar.akbar2662@gmail.com

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Sesuai yang tertuang pada Peraturan Daerah NTB Nomor 5 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Provinsi NTB Pasal 1 Ayat (5) urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban pemerintah daerah provinsi untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi tersebut dalam rangka melindungi, melayani dan mensejahterakan masyarakat. Bentuk inovasi pelayanan yang diterbitkan oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat adalah aplikasi Ayo Ke Lombok. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pariwisata Lombok Barat yang bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan melalui aplikasi Ayo Kelombok. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian yang akan dianalisis dengan menggunakan teori faktor sukses inovasi *e-Government* oleh Kalvet (2012). Teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data yaitu, reduksi data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi Ayo Kelombok sudah memenuhi enam faktor pendukung suksesnya inovasi *e-Government* berdasarkan teori Kalvet (2012). Faktor kepemimpinan, dimana pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu menyesuaikan gaya memimpin dan beradaptasi. Faktor pendanaan, dimana dana pembuatan aplikasi ini berasal dari Dana Insentif Daerah dan Dana Alokasi Umum. Faktor dukungan legislatif dan peraturan sudah terpenuhi dengan adanya dukungan anggota dewan dan Perda tentang Inovasi Daerah. Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis) sudah terpenuhi berkat adanya ITEC sebagai pengembang aplikasi. Faktor kemitraan publik-swasta, dimana Dinas Pariwisata Lombok Barat berkerja sama dengan ITEC. Faktor kompetensi sektor swasta sangat memenuhi karena latar belakang dari ITEC dan CV. Bima Jaya.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi pelayanan, Aplikasi Ayo Ke Lombok

Abstract

As stated in the NTB Regional Regulation Number 5 of 2008 concerning NTB Provincial Government Affairs Article 1 Paragraph (5) government affairs are government functions which are the rights and obligations of the provincial regional government to regulate and manage these functions in order to protect, serve and welfare of society. The form of service innovation published by the West Lombok Tourism Office is the Ayo Ke Lombok application. This research was conducted at the West Lombok Tourism Office which aims to describe service innovation through the Ayo Kelombok application. Research using qualitative research methods. The research focus will be analyzed using the success factor theory of e-Government innovation by Kalvet (2012). Data collection techniques in research are observation, interviews, documentation and literature studies. Data analysis techniques use data analysis techniques, namely, data reduction, data verification and drawing conclusions. The results of this study indicate that service innovation through the Ayo Kelombok application has fulfilled six factors supporting the success of e-Government innovation based on Kalvet theory (2012). Leadership factors, where an effective leader is a leader who is able to adjust the style of leadership and adapt. The funding factor, where the funds for making this application come from the Regional Incentive Fund and the General Allocation Fund. Legislative and regulatory support has been fulfilled with the support of members of the council and the Regional Regulation on Regional Innovation. Information technology infrastructure development factors (strategic) have been fulfilled thanks to ITEC as an application developer. The public-private partnership factor, where the West Lombok Tourism Office is working with ITEC. The private sector competency factor is very fulfilling because of the background from ITEC and CV. Bima Jaya.

Keywords: Public services, Services Innovation, Application Ayo Kelombok

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas negara sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk lebih memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, tidak terkecuali pemerintahan daerah. Nusa Tenggara Barat menjadi salah satu Provinsi yang menjadi tujuan destinasi wisata baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Pemerintah Nusa Tenggara Barat secara umum terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam hal tersebut telah diberikan kewenangan dimana setiap daerah berhak mengatur dan mengurus penyelenggaraan pemerintahannya sendiri atau disebut dengan Otonomi Daerah. Hal ini tertuang pada PERDA Nusa Tenggara Barat Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintahan Provinsi NTB Pasal 1 Ayat (5) urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban pemerintah daerah Provinsi untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi tersebut dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Salah satu bentuk penyelenggaraan dari pemerintahan yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan peraturan perundang-undangan (Mahmudi 2010:223). Peran pemerintah disini adalah memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat, dimana kemudahan akan mendapatkan informasi, kemudahan mengakses pelayanan dan tidak berbelitnya proses administrasi adalah cita-cita seluruh masyarakat Indonesia.

Seiring kemajuan teknologi, pemerintah mulai mengadopsi pendekatan baru untuk memodernisasi penyampaian layanan publik. Salah satu wujudnya adalah kebijakan reformasi administrasi nasional. Reorientasi pelayanan publik memberikan motivasi dan tujuan kepada otoritas pusat dan daerah (Stewart, 1987). Transformasi budaya kerja dan mekanisme pelayanan publik dari konvensional menjadi modern merupakan salah satu tujuan mendasar dari penerapan sistem *e-government*. Menurut syafiie (2016) Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berlandaskan *good governance*. Kekuatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah dimanfaatkan oleh pemerintah khususnya di negara-negara berkembang untuk meningkatkan kapasitas pemerintah dalam mengatur, melayani dan

meningkatkan kondisi pembangunan warganya. *E-government* merupakan bagian penting dari pemerintahan jika berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan publik (Gant, 2008).

Menurut Utomo (2014) inovasi adalah pemikiran serta diimplementasikannya suatu ide yang memiliki unsur pembaharuan dan keuntungan. Sedangkan *e-government* merupakan transformasi yang memiliki solusi terbaik dalam menyelesaikan permasalahan birokrasi melalui pemanfaatan teknologi dan informasi dalam mewujudkan kinerja organisasi yang lebih akuntabel (Kareem dan Hasani, 2015), (Desta dan Yoon, 2017). Berdasarkan definisi tersebut inovasi *e-government* adalah pengembangan dan implementasi ide-ide baru oleh orang-orang dalam periode waktu tertentu yang dicapai melalui berbagai aktivitas transaksional dalam struktur organisasi tertentu untuk menciptakan produk atau layanan yang bermanfaat. Menurut Dwiyanto (2004:14) menjelaskan bahwa manfaat dari *e-governmet* adalah untuk mempermudah hirarki dan mempermudah hierarki dan meningkatkan kualitas informasi, serta respon pemerintah menjadi lebih cepat dan akurat. Secara umum, tujuan *e-government* adalah membuat sistem pemerintahan menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Sesuai dengan Muthu et al (2016) visi *e-government* berfokus kepada efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui layanan *online* untuk meningkatkan pelayanan.

Setiap daerah berlomba-lomba memperbaiki pelayanan publik guna memacu dan memaksimalkan potensi-potensi yang ada di daerahnya masing. Salah satunya yaitu provinsi Nusa Tenggara Barat dimana letaknya berada di sebelah timur Pulau Bali. Ini memberikan peluang kepada Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk ikut serta mengeksplorasi keindahan alamnya untuk dijadikan tempat wisata. Kegiatan kepariwisataan di Nusa Tenggara Barat mengacu pada Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah (RIPPARDA) No 7 Tahun 2013 tentang Rujukan Pembangunan Kepariwisata Daerah sampai tahun 2028. Dengan menerapkan pembangunan pariwisata berkelanjutan berdasarkan empat pilar yaitu :

1. Pembangunan destinasi pariwisata,
2. Pembangunan pemasaran pariwisata,
3. Pembangunan industri pariwisata dan
4. Pembangunan kelembagaan kepariwisataan.

Pembangunan kepariwisataan ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan destinasi wisata, meningkatkan efektivitas pemasaran pariwisata, meningkatkan kemitraan dengan pemangku kepentingan pariwisata, serta meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia pelaku industri pariwisata.

Sejalan dengan empat pilar yang sudah dijelaskan sebelumnya Dinas Pariwisata Lombok Barat mempunyai tujuan untuk ikut serta memajukan pariwisata Lombok Barat yaitu sesuai peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 53 Tahun 2019 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019-2024 yaitu meningkatnya kualitas pelayanan publik, meningkatnya tata kelola pemerintahan dan akuntabilitas kerja, terwujudnya pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Provinsi Nusa Tenggara Barat menjadi salah satu Provinsi yang memiliki berbagai jenis destinasi wisata yang terus berkembang setiap tahunnya. Berbagai jenis wisata ini di dominasi oleh wisata panorama alam seperti pantai atau pegunungan dan tempat berkumpul seperti kafe.

Tabel 1. Jumlah kunjungan wisatawan

Tahun	Jumlah Wisatawan
2016	3.944.700
2017	3.508.903
2018	3.508.903
2019	3.706.352
2020	400.595
2021	344.733

Sumber: Disbudpar.ntbprov.go.id

Menurunnya tingkat pengunjung pada tahun 2020 dikarenakan masuknya virus Covid-19 memberikan dampak buruk di berbagai bidang. Salah satunya yaitu bidang pariwisata, akibat dari virus tersebut pemerintah mengeluarkan surat edaran untuk tidak keluar rumah demi menjaga kesehatan masyarakat. Kegiatan masyarakat banyak yang terhambat misalnya urusan sebagian profesi pekerjaan masyarakat harus mengaksesnya dari rumah atau WFH (*work from home*). Oleh karena itu NTB salah satu provinsi yang pemasukan anggaran daerah nya berasal dari retribusi pajak tempat pariwisata nya lumayan besar harus menghadapi keadaan pandemi virus Covid-19.

Lombok barat berupaya mengembalikan keadaan dimana tempat pariwisatanya dapat

kembali dikunjungi banyak wisatawan asing maupun lokal dengan meluncurkan sebuah inovasi aplikasi bernama Ayo Kelombok yang dibuat oleh dinas pariwisata Lombok Barat dengan tujuan untuk memudahkan akses bagi para wisatawan untuk menjelajahi Lombok Barat hanya dengan melalui telepon genggam dan juga menghubungkan para stakeholder di dalamnya. Aplikasi ini diterbitkan pada tanggal 17 April 2021 oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat dibarengi oleh dengan peresmian gedung UGD RSUD Tripat oleh Bupati Fauzan Khalid dalam rangkaian HUT Lombok Barat ke-63. Beliau mengatakan bahwa:

"Tema HUT Lobar kali ini adalah 'Stabilitas, Kerjasama dan Inovasi'. Jika 'Stabilitas' adalah tema bersama kami, tahun ini kami akan fokus pada dua kata Kolaborasi dan Inovasi. Dari segi inovasi, salah satu yang kami luncurkan hari ini adalah penyempurnaan dari Dinas Pariwisata, khususnya aplikasi Ayo Ke Lombok. Ini adalah aplikasi untuk memudahkan kegiatan pariwisata khususnya di Lombok Barat," ujar Bupati Fauzan Khalid dalam sambutannya.

(Sumber. Dispar.lombokbaratkab.go.id)

Ada tiga faktor yang mendasari munculnya inovasi ini. Pertama, meningkatkan kualitas layanan kepada pemangku kepentingan, yaitu pelaku pariwisata. Kedua, memudahkan pelaku usaha pariwisata untuk mempromosikan produk wisatanya, terutama dalam konteks digital marketing. Ketiga, pengunjung dengan mudah memahami informasi tentang destinasi, atraksi, fasilitas, kuliner, dan produk ekonomi kreatif di Lombok Barat.

Dari penjelasan uraian sebelumnya maka dapat dirumuskannya masalah penelitian sebagai berikut, bagaimana penerapan inovasi pelayanan melalui aplikasi ayo ke lombok dan apakah sudah dapat menarik minat wisatawan untuk datang ke Lombok Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana proses aplikasi dari awal hingga publikasi aplikasi Ayo Ke Lombok. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi "Ayo KeLombok" Untuk Meningkatkan Minat Wisatawan (Studi Di Dinas Pariwisata Lombok Barat).

METODE

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (1975:5) mendefinisikan metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Identifikasi subjek penelitian dilakukan dengan cara purposive sampling, berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria yang akan menjadi pokok pencarian yaitu:

1. Kepala Dinas Pariwisata Lombok Barat
2. Sekretaris Dinas Pariwisata Lombok Barat
3. Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat
4. ITEC atau CV. Bima Jaya (Pengembang aplikasi)
5. Para pegawai yang mengelola aplikasi Ayo Ke Lombok
6. Pengguna aplikasi

Dalam penelitian ini, peneliti menjadi alat penelitian untuk mendapatkan data. Pencarian ini akan dilakukan di Dinas Pariwisata Lombok Barat dan pencarian akan dilakukan tepat waktu hingga data terkumpul. Kajian ini akan dianalisis dengan menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi pemerintah Kalvet (2012) yang meliputi enam variabel yaitu:

1. *Leadership and public sector competencies* (kepemimpinan dan kompetensi sektor public)
2. *Adequate funding* (pendanaan yang memadai)
3. *Legislative and regulatory support* (dukungan legislatif dan peraturan)
4. *Development (strategic) information technology infrastructure* (pengembangan strategis infrastruktur teknologi informasi)
5. *Public-private partnership* (kemitraan publik-swasta)
6. *Private sector competencies* (kompetensi sektor swasta)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur melalui membaca, merekam dan mengolah bahan penelitian. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data yang diperkenalkan oleh Miles dan Hubberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Pada hakekatnya, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warga negara. Harus diakui bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan yang memenuhi kepentingan masyarakat luas. Selain itu, masyarakat juga ingin keinginannya didengar oleh pemerintah, sehingga pemerintah harus mempertimbangkan jenis-jenis opini publik dan dialog dalam pengambilan kebijakan negara. Untuk menjawab tantangan tersebut, baik pemerintah pusat maupun daerah harus mampu memberikan dimensi baru pada organisasinya, seperti sistem manajemen, yaitu dengan membangun *e-government* (Yusriadi, 2017).

Proses inovasi *e-government* pada dasarnya merupakan proses yang kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan mendemonstrasikan yang baru. Kebaruan ini hadir dalam setiap aspek konteks sektor publik atau organisasi pemerintah, termasuk keberadaan proses politik, kebijakan, dan kualitas pembangunan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan, baik berupa gagasan awal maupun penyesuaian untuk kepentingan masyarakat. Inovasi pelayanan publik dengan sendirinya tidak memerlukan penemuan-penemuan baru, melainkan pendekatan baru yang sesuai dengan konteksnya (Atthara, 2018). Salah satunya dengan cara menggabungkan pemanfaatan *e-governance* dalam memberikan sarana penyedia informasi bagi masyarakat. Ini selaras dengan pendapat Hughes (2003) dari kondisi tersebut menjadi pendorong bagi organisasi sektor publik untuk melakukan perubahan, salah satunya dapat dilakukan dengan mengembangkan *e-government*. Melalui *e-government*, pembatasan pelayanan publik dapat dihilangkan, khususnya dengan meningkatkan pelayanan publik yang berkaitan dengan pengumpulan, pengelolaan dan penyampaian informasi dan data politik yang bervariasi dari atau kepada seluruh anggota masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif.

Dinas Pariwisata Lombok Barat merancang sebuah inovasi *e-government* melalui aplikasi Ayo Ke Lombok, pada awalnya aplikasi ini buat sebagai tempat sarana promosi yang bentuknya seperti *E-Commerce* (perniagaan), namun ada batasan karena ini adalah produk dari pemerintah tidak bisa masuk lebih jauh ke tahap *business orientation*. Jadi aplikasi ini dibuat atas dasar membantu temen-

temen pelaku usaha jasa pariwisata dari semua sektor yaitu sesuai menu yang ada di dalam aplikasi ini terdapat lima kategori usaha pariwisata, mulai dari akomodasi yang mencakup tempat penginapan, destinasi wisata, kuliner, ekonomi kreatif, dan transportasi. Dinas Pariwisata Lombok Barat disini hanya menyiapkan tempat jualan bagi pelaku usaha pariwisata, sisanya itu tergantung pemilik usaha untuk mengatur harga dan konten produk mereka. Cara mendaftar aplikasi ini juga sudah ada tutorialnya di *youtube* Dinas Pariwisata Lombok Barat. bagi yang ingin mendaftar hanya perlu mengunduh aplikasi di *playstore*, nomor telepon dan menyiapkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) untuk *verification data* yang nantinya akan di respon oleh bagian pemasaran Dinas Pariwisata Lombok Barat. Untuk pengguna aplikasi hanya perlu *login* dengan menggunakan akun *email*. Didalam aplikasi ini juga terdapat informasi terbaru terkait *event* yang akan di adakan di Lombok Barat. Jauh sebelum aplikasi ini di buat, Dinas Pariwisata Lombok Barat telah memperkenalkan aplikasi Ayo Kelombok pada saat pelatihan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia bagi para pelaku usaha pariwisata. Berbagai macam bentuk materi pelatihan di berikan, salah satunya yaitu *digital marketing*, bagaimana cara memasarkan produk agar diminati orang. Salah satu bentuk materi saat itu adalah dengan memperkenalkan aplikasi Ayo Kelombok yang akan dirancang oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat.

Kehadiran aplikasi ini akan memudahkan komunikasi antara pelaku usaha pariwisata dengan pemangku kepentingan. Aplikasi berbasis *android* ini dapat tidak hanya diakses oleh masyarakat Lombok Barat, namun bisa diakses oleh seluruh pengunjung yang datang di Kota Mataram dan sekitarnya. Munculnya ide inovasi ini karena menurunnya tingkat wisatawan yang datang di Lombok Barat yang diakibatkan oleh tingginya tingkat kasus penyebaran virus Covid-19 yang menyebabkan semua sektor publik maupun swasta dibatasi pergerakannya. Oleh karena itu Dinas Pariwisata Lombok Barat membuat suatu inovasi sebuah aplikasi yang dapat menampung seluruh pelaku usaha pariwisata. Sehingga wisatawan yang datang di Lombok Barat Maupun di Mataram mudah untuk mendapatkan atau sekedar mencari apa saja produk wisata yang ada lewat aplikasi tersebut.

B. PEMBAHASAN

Berikut pembahasan dari hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori faktor sukses

inovasi *e-government* oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari enam faktor, yaitu sebagai berikut:

a. Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik (*Leadership And Public Sector Competencies*)

Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan atau kekuatan didalam diri seseorang untuk memimpin dan mempengaruhi orang lain dalam hal bekerja, dimana tujuannya adalah untuk mencapai target atau (*goal*) yang telah ditentukan. Namun, pemimpin yang paling efektif adalah pemimpin yang mampu menyesuaikan gaya memimpin dan beradaptasi dengan berbagai situasi. Seperti yang terjadi di Dinas Pariwisata Lombok Barat, Kepala Dinas Pariwisata sebelumnya pak Saepul Akhkam menciptakan ide inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi yang pada awalnya hanya dibicarakan pada waktu kegiatan non formal bersama salah satu pegawai di bidang pemasaran yaitu pak Romiadi Kurniawan. Ide ini kemudian di rancang oleh bagian bidang pemasaran salah satunya pak Romi yang diawali dengan sosialisasi pengenalan terlebih dahulu pada Agustus 2020, namun dikarenakan pandemi proses pengembangan ide inovasi pelayanan ini diundur sampai tahun 2021 tepatnya pada tanggal 17 April aplikasi ini akhirnya diterbitkan. Aplikasi berbasis Android ini akan menjadi wadah bagi para pemangku kepentingan pariwisata untuk mempromosikan produk pariwisatanya, khususnya dalam lanskap digital. Bagi para wisatawan sendiri, diharapkan dengan adanya aplikasi ini para wisatawan dapat menemukan, merasakan dan melihat dengan mata kepala sendiri seperti apa kegiatan budaya lokal tersebut.

Dalam melaksanakan tanggung jawabnya pak Saepul Akhkam menjawab permasalahan yang ada di Lombok Barat yaitu menurunnya tingkat kunjungan wisatawan akibat Covid-19, beliau bersama tim merancang layanan digital berupa aplikasi Ayo Ke Lombok. Dalam pembuatan aplikasi pak Saepul Akhkam dengan tegas menjalankan tugasnya membuat tim untuk pengembangan aplikasi Ayo Ke Lombok. Ini sesuai dengan pendapat oleh pak Khalid yang menjabat sebagai Sekretaris di Dinas Pariwisata Lombok Barat, berkata bahwa:

“Kalau untuk cara kepemimpinan terkait aplikasi, jelas bahwa Pak Saepul Akhkam beliau sangat konsisten dari awal proses

pengembangan aplikasi. Beliau juga dengan tegas bahwa karena ini adalah salah inovasi daerah yang harus harus terus kita kembangkan bersama".(Sumber wawancara tanggal 12 Oktober 2022)

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Pak Wahyu sebagai pengembang aplikasi yaitu ITEC, beliau berkata bahwa:

"Saya sangat suka dengan kepemimpinan pak Saepul Akhkam, karena beliau sangat *open minded*. Beliau paham akan perkembangan zaman dan menginginkan suatu inovasi berupa aplikasi yaitu Ayo Ke Lombok ini".(Sumber wawancara 12 Oktober 2022)

Kompetensi sektor publik sendiri yaitu adanya bentuk kerja sama Pak Romi Kurniawan sebagai salah satu pegawai di bidang pemasaran dengan Pak Wahyu dari ITEC sebagai pengembang sekaligus pembuat aplikasi. ITEC dipercaya oleh pak Romi sebagai pengembang aplikasi karena memang sebelumnya sudah mempunyai hubungan baik, dalam artian kemitraan dan telah berhasil membuat beberapa aplikasi untuk instansi pemerintah di beberapa daerah di Indonesia. Berjalannya inovasi pelayanan aplikasi ini sudah berjalan cukup baik karena didukung langsung oleh Kepala Dinas dan adanya pegawai yang paham akan perkembangan teknologi informasi, serta tetap melakukan sosialisasi pada masa pandemi.

b. Pendanaan yang Memadai (*Adequate Funding*)

Pendanaan adalah cara memperoleh modal yang nantinya dialokasikan untuk pengerjaan suatu proyek atau program pada sektor publik atau swasta. Dalam inovasi pelayanan yang digarap oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat, dana yang digunakan berasal dari Dana Insentif Daerah (DID) tahun 2019. Penggunaan dana ini dikarenakan tidak ada bantuan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam tahapan pembuatan aplikasi Ayo Ke Lombok Dinas Pariwisata Lombok Barat awalnya menganggarkan dana dari DID untuk pembuatan aplikasi sebesar Rp. 99.550.000 untuk bulan september-oktober 2020, kemudian untuk pengembangan aplikasi dana bersumber dari Dana Alokasi Umum (DAU) untuk bulan juli-agustus sebesar Rp. 79.560.000. Kedua sumber dana tersebut sudah termasuk untuk proses pembuatan

aplikasi, *updating system* dan *maintenance*. Kemudian untuk kegiatan sosialisasi dana berasal dari Kementrian yaitu Dana Alokasi khusus (DAK) yang digunakan untuk pelatihan peningkatan SDM untuk pelaku usaha. Dalam pelaksanaan pelatihan tersebut ada berbagai macam bidang wisata yang ikut serta, yaitu pokdarwis, perhotelan, UMKM dan masyarakat umum. Salah satu materi yang diberikan adalah materi digital marketing, pada saat pemberian materi pak Romi sekaligus memperkenalkan aplikasi Ayo Ke Lombok agar kedepannya sebelum aplikasi ini diterbitkan sudah dikenal oleh masyarakat dan diharapkan pelaku usaha ikut mendaftarkan usahanya di aplikasi tersebut.

Kendala pembuatan aplikasi ini karena faktor pandemi membuat proses pengembangan aplikasi memakan waktu berbulan-bulan. Kemudian akibat tidak adanya dana APBD yang pada saat itu di pangkas untuk kepentingan pencegahan penyebaran virus Covid-19. Kendala selanjutnya adalah dana pengembangan aplikasi yang berasal dari APBD tahun 2022 mengalami pemangkasan yang disebabkan oleh rasionalisasi anggaran pada seluruh Perangkat Daerah di Lombok Barat, termasuk Dinas Pariwisata. Akibatnya, aplikasi Ayo Ke Lombok tidak dapat di beroperasi dengan maksimal, bahkan mengalami gangguan saat diakses. Beberapa waktu lalu aplikasi sempat di hapus oleh pihak *play store* karena tidak adanya *updating system*.

c. Dukungan Legislatif dan Peraturan (*Legislative And Regulatory Support*)

Lembaga dewan (legislatif) pada dasarnya dimaksudkan untuk mempersiapkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dan juga merupakan saluran komunikasi yang dapat membantu pemerintah dan rakyat dalam mendorong dan memaksa pemerintah untuk menanggapi permintaan atau aspirasi masyarakat secara rinci. Seperti yang terjadi di Dinas Pariwisata Lombok Barat dalam pembaharuan aplikasi Ayo Kelombok, keberadaan aplikasi ini mendapat respon yang baik dari anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Pak Abdul Rauf , ST., MM. Beliau mengatakan bahwa:

"Semoga dengan adanya aplikasi ini dapat sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi ini yaitu membantu membangun kembali ekonomi masyarakat yang sebelumnya

menurun karena isu pandemi virus Covid-19". (Sumber. Wawancara pada tanggal 17 September 2022)

Untuk pembuatannya aplikasi ini merujuk pada Peraturan Daerah (Perda) Nomor 10 tahun 2019 tentang inovasi daerah. Pak Romi sebagai salah satu tim pengembang aplikasi menjelaskan bahwa:

"Untuk acuan atau dasar pembuatan aplikasi ini sendiri tidak ada peraturan khusus dalam proses pembuatannya, hanya saja karena ini adalah inovasi yang dibuat oleh pemerintah jadi harus ada dasar hukum atau landasan peraturan yang melatar belakangnya. Agar masyarakat mempercayai bahwa keamanan data pengguna atau konten yang ada di aplikasi ini aman untuk di akses. Makanya salah satu peraturan yang cocok sebagai latar belakang pembuatan aplikasi kita mengikuti yang ada pada Peraturan daerah Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Inovasi daerah tadi". (Sumber. Wawancara pada 12 September 2022)

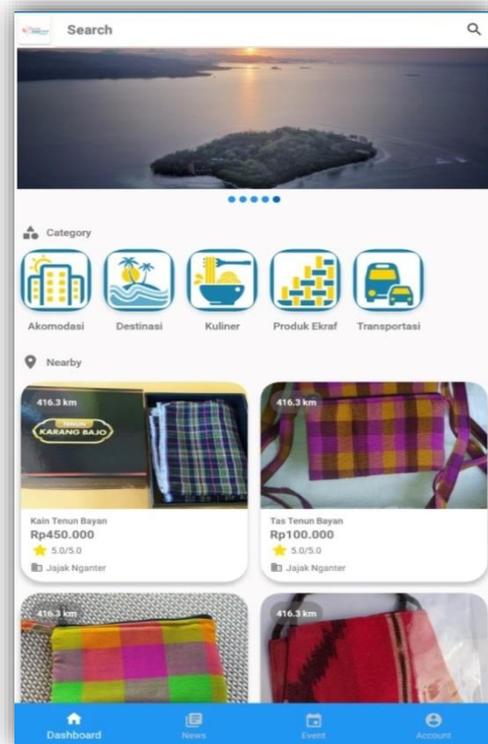
Berjalannya aplikasi Ayo Ke Lombok yang mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah tersebut membantu proses pengembangan aplikasi karena di dalam Perda itu tertulis tujuan adanya inovasi daerah dan standar pelayanan inovasi daerah. Sehingga membantu proses pengembangan aplikasi dan juga memperkuat kepercayaan masyarakat bahwa aplikasi ini dibuat atas dasar untuk melayani masyarakat.

d. Pengembangan Strategis Infrastruktur Teknologi Informasi (*Development (Strategic) Technology Information Infrastructure*)

Keberhasilan inovasi *e-government* juga dipengaruhi oleh perkembangan infrastruktur teknologi informasi yang diterjemahkan ke dalam beberapa faktor seperti pengetahuan tentang cara kerja perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Hal ini terlihat pada proses pengembangan aplikasi Ayo Ke Lombok dimana pak Romiadi Kurniawan sebagai salah satu tim yang ikut serta dalam proses pembuatan aplikasi sangat paham akan kemajuan teknologi. Dari awal proses pengembangan aplikasi dan pembuatan aplikasi pak Romi menggendong ITEC sebagai pembuat sekaligus pengembang aplikasi. ITEC dipercayakan

karena rekam jejaknya yang telah berhasil membuat berbagai macam inovasi aplikasi di beberapa daerah.

Infrastruktur dalam pembuatan aplikasi yang harus disediakan pertama adalah server sebagai tempat untuk menyimpan data aplikasi. Server ini berbasis *cloud* yang bertempat di Jakarta Center. Kedua ada perangkat keras yaitu komputer yang harus mempunyai standar spesifikasi untuk dapat menunjang proses pembuatan dan ada perangkat lunak yaitu *software* untuk *coding* sistem aplikasi yang bernama *python* dan *Java Script*. Untuk keamanan data pada aplikasi Ayo Ke Lombok, dari awal pengguna melakukan registrasi atau *log in* sampai pada saat data pribadinya masuk itu sudah terenkripsi oleh server. Artinya data pengguna sudah di acak oleh server dan telah melewati uji coba keamanan dari *play store*. Dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi Ayo Ke Lombok memiliki lima bidang kategori pelayanan di dalamnya, yaitu akomodasi, destinasi, kuliner, produk ekonomi kreatif, dan transportasi. Berikut bentuk tampilan dari aplikasi Ayo Ke Lombok:

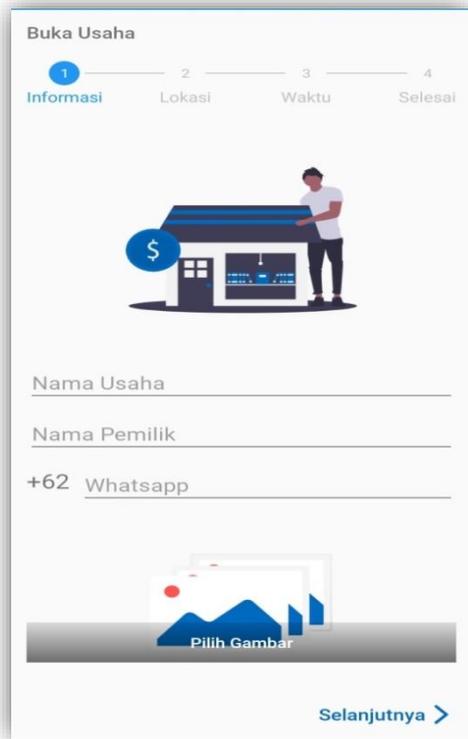


Gambar 1. Tampilan menu dalam aplikasi Ayo Ke Lombok

(Sumber: Dokumentasi peneliti tahun 2022)

Untuk cara pendaftaran atau *login* pada aplikasi hanya diperlukan *email* dan *password*,

kemudian pengunjung dapat bisa menjelajahi berbagai macam menu yang ada dalam aplikasi. Di Dalam aplikasi ini juga pengunjung bisa ikut mendaftarkan usaha nya, agar dapat mempromosikan usaha nya di aplikasi Ayo Ke Lombok pengunjung bisa masuk ke menu yang tampilannya sebagai berikut:



Gambar 2. Tampilan menu pendaftaran usaha

(Sumber: Dokumentasi peneliti tahun 2022)

Jika telah mengisi data yang sudah sesuai dengan ketentuan oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat data pengunjung tersebut akan dimintai KTP dan akan diverifikasi terlebih dahulu oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat. Jika sudah di verifikasi pengunjung akan mendapatkan notifikasi bahwa *account* tersebut telah diberi izin untuk membuka usaha.

e. Kemitraan Publik-Swasta (*Public-Private Partnership*)

Kemitraan publik-swasta merupakan bentuk kerjasama antara sektor publik dan swasta dalam arti sektor publik akan mendapatkan keuntungan dari sumber daya tambahan dan nilai investasi dan untuk sektor swasta akan mendapatkan keuntungan dari investasi jangka panjang. Seperti

yang terjadi pada pelaksanaan aplikasi Ayo Ke Lombok Dinas Pariwisata Lombok Barat bekerja sama dengan Pak Wahyu *founder* dari ITEC dan CV. BIMA JAYA sebagai pembuat sekaligus pengembang aplikasi. Bentuk kerja sama ini dibentuk oleh pak Romi dengan pihak ITEC karena latar belakang Pak Wahyu yang memiliki dua perusahaan yang bergerak dibidang teknologi informasi, yaitu ada ITEC sebagai tempat kursus yang berlokasi di wilayah Kota Mataram dan menyediakan berbagai macam program kursus, selanjutnya CV. BIMA JAYA sebagai perusahaan konsultan yang memberikan layanan dibidang teknologi informasi dan analisa data.

Kedua perusahaan yang dipegang oleh pak Wahyu ini sama-sama berjalan di bidang teknologi informasi, ditambah dengan prestasi yang telah dicapai oleh kedua perusahaan swasta tersebut. Salah satu prestasinya yaitu telah berhasil membuat berbagai macam inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi untuk lembaga pemerintahan di beberapa daerah Indonesia. Juga menyediakan tempat kursus bagi yang ingin belajar terkait ilmu informatika. Terlepas dari kompetensi yang dimiliki perusahaan ITEC dan CV. BIMA JAYA, pak Wahyu dan pak Romi sebelumnya pernah berada di satu proyek yang sama yaitu dalam pengembangan aplikasi SI PECATU. Pendapat ini diperjelas oleh pak Wahyu, beliau berkata bahwa:

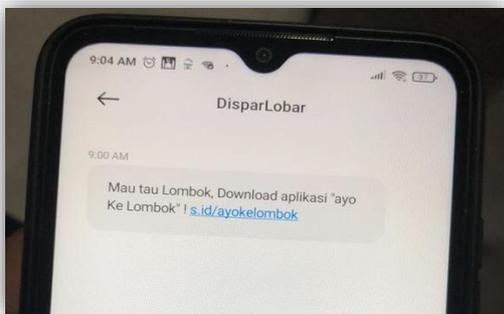
“Terlepas dari bentuk kerja sama saya dengan bang romi, itu sebelumnya karena saya dengan romi sudah kenal lama sejak bangku SMA. Jadi bukan karena kita udah kenal saja romi milik saya, tapi karena melihat portofolio saya di bidang IT yang selama ini saya jalani. Kemudian pada saat pengembangan aplikasi Si Pecatu saya satu tim dengan romi, tapi tidak berjalan lama karena aplikasi itu tidak adanya dukungan lebih lanjut dari pemerintah”. (Sumber: Wawancara tanggal 12 Oktober 2022)

Namun kerja sama tersebut karena tidak ada dukungan kebijakan lebih lanjut dari pemerintah akhirnya kerja sama tersebut berhenti di tengah jalan dan kemudian berlanjut pada kontrak baru dengan Dinas Pariwisata Lombok Barat untuk mengerjakan aplikasi Ayo Ke Lombok.

f. Kompetensi Sektor Swasta (*Private Sector Competencies*)

Keberhasilan inovasi e-government juga dipengaruhi oleh kapasitas pihak swasta sebagai mitra kerja sama. Elemen kapasitas sektor swasta ini berfokus pada semua kegiatan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) yang bermitra dengan sektor publik. Dalam pelaksanaan inovasi aplikasi Ayo Ke Lombok terdapat tiga sektor swasta yang ikut serta membantu proses pengembangan dan pemasaran aplikasi, yaitu ITEC, CV. BIMA JAYA sebagai pengembang aplikasi dan provider Telkomsel. Seperti yang sudah dijelaskan pada poin sebelumnya ITEC dan CV. BIMA JAYA memiliki kompetensi yang sangat baik di bidangnya. Rekam jejak kedua perusahaan ini juga tidak perlu diragukan lagi, karena banyaknya instansi atau lembaga pemerintah yang menggunakan jasa perusahaan yang dibuat oleh Pak Wahyu ini untuk menjalin kerja sama dan membantu mencapai tujuan pemerintah. Beragam aplikasi yang dibuat oleh CV. BIMA JAYA yang berhasil mereka buat sebagian besar adalah aplikasi untuk instansi pemerintah yaitu, Si Chupang (aplikasi layanan cukup mudah dan gampang) oleh BKIPM Mataram, SMARTCLOUD KOTA BIMA yang berhasil masuk 99 Inovasi Nasional terbaik versi MENPAN RB 2021, E-RETRIBUSI NUSA TENGGARA BARAT dan masih banyak lainnya.

Kerja sama dengan provider Telkomsel bertujuan untuk ikut mempromosikan aplikasi Ayo Ke Lombok ini adalah ide dari Pak Wahyu, yaitu dengan cara setiap pengunjung yang datang ke Lombok Barat melalui jalur laut atau udara tepatnya di pelabuhan Lembar dan bandara udara akan mendapatkan notifikasi di telepon genggamnya yang mempunyai tampilan sebagai berikut:



Gambar 3: Tampilan isi pesan dari Telkomsel
(Sumber: Dari Pak wahyu pendiri dari ITEC dan CV. BIMA JAYA)

Berjalanya inovasi pelayanan melalui aplikasi Ayo Ke Lombok sampai ini juga didukung oleh kompetensi dari tim staff oleh ITEC atau CV. BIMA JAYA yang sudah bersertifikasi internasional dan oleh bidang pemasaran Dinas Pariwisata Lombok Barat yang telah berhasil membuat sedemikian rupa konsep dari aplikasi Ayo Ke Lombok yang kemudian perusahaan pak Wahyu sebagai pengembang aplikasi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan terkait inovasi layanan melalui aplikasi Ayo Ke Lombok yang diluncurkan sejak April 2021 telah mendapatkan banyak respon positif dari masyarakat, meskipun masih terdapat kendala teknis karena dana yang tidak mencukupi. Sehingga aplikasi ayo ke lombok ini berjalan tidak seperti yang diharapkan, kendala tersebut antara lain, aplikasi tidak dapat di akses dan *loading* yang lama pada tampilan awal aplikasi. Namun, harapan masyarakat terhadap aplikasi ini sangat tinggi karena potensinya yang besar dalam mempromosikan berbagai jenis produk wisata dan juga mengembalikan nilai ekonomi masyarakat terdampak virus Covid-19 yang sudah berjalan hampir dua tahun belakangan ini.

Aplikasi Ayo Ke Lombok yang masih berjalan hingga saat ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor kompetensi dan kepemimpinan sektor publik sangat mempengaruhi keberhasilan inovasi aplikasi Ayo Ke Lombok, ini dilihat dari Kepala Dinas sebelumnya yaitu pak Saiful Akhkam yang berperan sebagai pencetus ide adanya aplikasi Ayo Ke Lombok ini. Beliau dari awal proses ide pembuatan aplikasi sangat konsisten, ini dilihat dari pembentukannya tim dari bidang pemasaran untuk segera merancang konsep aplikasi yang kemudian dilanjutkan oleh pak Romi sebagai salah satu tim untuk melanjutkan project ini ke pengembang aplikasi ITEC. Pada saat masih menjabat sebagai Kepala Dinas Pariwisata Lombok Barat beliau dengan paham akan kondisi dimana dengan keadaan pembatasan pergerakan masyarakat dikarenakan pandemi pariwisata Lombok Barat tingkat kunjungannya hampir tidak ada sama sekali. Muncul ide beliau bagaimana cara mengembalikan kondisi pariwisata seperti pada saat sebelum pandemi. Kendala yang muncul adalah pada saat pergantian Kepala Dinas, yaitu peran Kepala Dinas yang baru hanya berkontribusi dalam hal administrasi saja terkait ada atau tidak nya aplikasi Ayo Ke Lombok.

Faktor pendanaan dalam inovasi menurut peneliti merupakan faktor paling penting karena dana dibutuhkan untuk penganggaran pengembangan aplikasi. Yang terjadi adalah aplikasi Ayo Ke Lombok sempat dihapus oleh *play store* karena tidak mengikuti ketentuan dari *play store* itu sendiri. Kemudian kendala selanjutnya adalah aplikasi Ayo Ke Lombok ini hanya bisa berjalan pada *android 10*, untuk *handphone* yang memiliki spesifikasi diatas itu aplikasi tidak akan berjalan. Terakhir yaitu untuk pemasaran aplikasi lewat Telkomsel dengan cara SMS *broadcasting* tidak dilakukan lagi karena untuk dapat melakukan hal tersebut diperlukan dana untuk kontrak dengan Telkomsel melalui ITEC dan CV. BIMA JAYA sebagai pengembang aplikasi.

Unsur dukungan legislatif dan peraturan dalam inovasi ini sangat mempengaruhi keberhasilan inovasi Ayo Ke Lombok karena dengan adanya Perda inovasi daerah sebagai dasar atau menjadi landasan hukum memperkuat keberadaan aplikasi ini tidak hanya sebagai angin bagi masyarakat. Dalam artian bahwa adanya kebijakan akan menambah kepercayaan masyarakat bahwa adanya aplikasi ini telah resmi dah legal. Walaupun seperti yang peneliti dengar pada saat wawancara dengan pak Romi dan pak Wahyu bahwa aplikasi ini potensinya sangat luas jika lebih diperhatikan lagi misal dalam bentuk kebijakan pendanaan untuk pengembangan. Pak Wahyu disini menekankan bahwa jika dana dari Dinas Pariwisata terus berjalan kami akan sangat berterima kasih karena aplikasi ini sudah kami anggap sebagai anak bagi kami.

Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis) juga mempengaruhi kesuksesan inovasi aplikasi Ayo Kelombok ini karena untuk melakukan pengembangan pada aplikasi ini menggunakan berbagai macam perangkat keras dan perangkat lunak dan membutuhkan kompetensi dari pengembang aplikasi. Seperti penjelasan dari pak Wahyu aplikasi ini akan sukses apabila *software*, *hardware* dan *brainware* berjalan sesuai kegunaannya. Artinya apabila salah satu dari tiga faktor tersebut tidak berjalan akan menghambat proses yang lainnya.

Faktor kemitraan publik-swasta juga ikut mempengaruhi kesuksesan inovasi Ayo Ke Lombok yaitu adanya bentuk kemitraan Dinas Pariwisata Lombok Barat dengan pak Wahyu sebagai *founder* dari ITEC dan CV. BIMA JAYA, dimana peran pak Wahyu sebagai pengembang aplikasi berhasil

membuat aplikasi Ayo Ke Lombok berjalan sampai saat ini walaupun masih adanya kendala dalam bentuk administrasi. Karena jika aplikasi ini diperhatikan anggarannya pak Wahyu menjelaskan akan sangat banyak keuntungan yang didapat.

Terakhir, faktor kompetensi sektor swasta juga sangat mempengaruhi keberhasilan aplikasi karena jika pengembang aplikasi tidak memiliki skill yang dimiliki oleh Pak Wahyu dan timnya, maka aplikasi tidak akan berjalan dengan normal. Dari apa yang peneliti lihat ITEC dan CV. BIMA JAYA telah melengkapi keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan aplikasi Ayo Ke Lombok, yang dapat dilihat melalui proses pengembangan aplikasi yang hanya memakan waktu dua bulan dan ketika aplikasi diluncurkan, aplikasi tersebut langsung dapat diakses oleh publik secara instan.

Saran

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, peneliti memberikan saran atau masukan guna menambah wawasan untuk ikut serta mensukseskan inovasi aplikasi Ayo Ke Lombok untuk meningkatkan minat wisatawan di Lombok Barat dan sekitarnya agar dapat berjalan lebih baik lagi. Saran tersebut antara lain:

1. Pihak Dinas Pariwisata Lombok Barat untuk segera membentuk rapat dimana dalam rapat tersebut menjelaskan bahwa aplikasi Ayo Ke Lombok ini memiliki potensi yang luas untuk masyarakat dan untuk Dinas Pariwisata maupun ITEC dan CV. BIMA JAYA
2. Segera membuat laporan rutin untuk pengajuan anggaran bantuan untuk pengembangan aplikasi Ayo Ke Lombok
3. Menegaskan kembali kepada Kepala Dinas yang baru bahwa aplikasi Ayo Ke Lombok ini harus tetap dikembangkan dan butuh dana pengembangan lebih lanjut
4. Menegaskan kembali kepada MenKominfo bahwa aplikasi Ayo Ke Lombok harus diperhatikan lebih lanjut karena ini adalah inovasi daerah
5. Tetap terus mempromosikan dan memperbaharui segala bentuk informasi dalam aplikasi Ayo Ke Lombok.

Ucapan terima Kasih

Dalam proses penulisan artikel skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan, namun atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu,

pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Para Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA
2. Trena Aktiva Oktariyanda, S. AP. M. AP., selaku Dosen Pembimbing
3. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. Dan Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. Selaku dosen penguji.
4. Bapak Romiadi Kurniawan dan Bapak Wahyu Ramadhan sebagai narasumber utama dalam penelitian
5. Terima kasih kepada orang tua penulis atas dukungan materinya dan kepada teman-teman yang telah membantu mengumpulkan data untuk menyusun artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, D. M. (2017). The Impact Of E-Government System On Public Services Quality In Indonesia. *European Scientific Journal*. Vol. 13. No. 35.
- Bupati Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2019). Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah.
- Cahyaningrum, A, Nugroho. A., R. (2019). INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI “DUKCAPIL DALAM GENGAMAN” OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 7 (2) : 103-115.
- Disbudpar.ntbprov.go.id. 2021. Angka kunjungan wisatawan ke NTB. Diakses Tanggal 20 Februari 2022.
- Eprilianto. Deby Febriyan, Sari, Yuyun Eka Kartika & Saputra, Boni. (2019) Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Journal of public sector innovations*. Vol. 4, No. 1.
- Farida Ida, Refly. S, Anastasia. S. M & Masayu. N. J. (2020). *The Implementation of E-Government in the Industrialrevolution Era 4.0 in Indonesia*. *International Journals of Progressive Sciences and Technologie*.Vol. 22. No. 22.
- Isaac Kofi Mensah (2019): *Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services*. *International Journal of Public Administration*.DOI: 10.1080/01900692.2019.1628059.
- Karyono. O & Agustina. K. (2019). *Determining The Priority Strategy In The Implementation Of E-Goverment Through Swot Analysis Model*. *Budapest International Research And Critics Institute-Journal*. Vol. 2. No. 2.
- Kalvet, T. (2012). *Innovation: A Factor explaining e-government success in Estonia*. *Electronic Government, An International Journal*, 9,142-157.
- Moleong, J lexy. (2011). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musaddad. A. A, W. K. Faizin Ahzani , Mei Susilowati & Lukman Arif. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (PRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Syntax Transformation*. Vol 1, No. 6
- Mustafa Delly, Farida. U & Yusriadi. (2020). The Effectiveness Of Public Services Through Makasar City. *International Journal Of Scientific & Tecnologi Research*. Vol. 9. No. 1.
- Maysara, As’ari Hasim. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM APLIKASI POTENSI INVESTASI (SIAPI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DUMAI. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*. Vol 3, No. 3.
- Mustafa Delly, Farida. U & Yusriadi. (2020). The Effectiveness Of Public Services Through Makasar City. *International Journal Of Scientific & Tecnologi Research*. Vol. 9. No. 1.
- Oktariyanda, T. A., & T. Rahaju. (2018). *E-Government Strategy of Surabaya city goverment through e-rt / rw to improve the quality of public service*. *Journal of Phisics: Conference of Series*, 953(1).
- Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2008). Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 5 Tahun 2008 Tentang

Urusan Pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

- Pemerintah provinsi nusa tenggara barat. (2013). Peraturan daerah provinsi nusa tenggara barat nomor 7 tahun 2013 tentang rencana induk pembangunan pariwisata daerah (RIPPARDA).
- Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2019). Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 53 Tahun 2019 Tentang Rencana Strategi Perangkat Daerah Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019-2024.
- Saputra, T, Marlinda. P, & Sufi. W. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS JAYA MUKTI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Niara*. Vol 11, No. 2.
- Zica, T. D & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Journal Publika*. Vol. 10. No. 2.