

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat internet telah secara dramatis mengubah cara bisnis dan khususnya organisasi pemerintah beroperasi (Shareef et al., 2008:92). Teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang dan mempengaruhi kehidupan sehari-hari banyak orang dan telah membuat banyak negara berlomba dalam membuat teknologi tercanggih. Selain itu, pemerintah bekerja dengan maksud untuk memfasilitasi setiap akses masyarakat untuk terhubung ke layanan mereka.

Salah satu produk dari berkembangnya teknologi ialah diciptakannya metaverse. Metaverse merupakan sebuah teknologi yang kini menjadi perhatian publik di era saat ini khususnya pada tahun 2021 pada saat Mark Zuckerberg yang merupakan CEO dan Founder dari Meta mengumumkan pergantian nama perusahaan dari yang sebelumnya kita ketahui sebagai facebook menjadi meta.

Metaverse merupakan sebuah Langkah revolusioner setelah teknologi internet dan sosial yang tampil dalam kehidupan masyarakat, yang dapat mengubah cara pengguna terhubung ke internet (Angga Laraspati. 2021. Inet.detik.com).

Secara etimologinya definisi Metaverse merupakan penggabungan dari kata Meta yaitu melampaui dan verse yaitu semesta, sehingga bisa dikatakan bahwa Metaverse merupakan dunia yang melampaui semesta, imajinasi maupun ekspektasi kita. Metaverse ini merupakan dunia virtual 3 dimensi dimana kita bisa hidup di dalamnya melakukan aktivitas apapun

dalam dunia virtual lalu pengguna direpresentasikan menjadi avatar untuk berinteraksi seperti bermain video game, meeting, transaksi ekonomi, wisata, konser dan masih banyak aktifitas lainnya yang bisa dilakukan di Metaverse dengan cara menggunakan platform Metaverse dengan bantuan teknologi yang mendukung kinerjanya seperti perangkat VR(Virtual Reality).

Metaverse sesuai dengan konsep virtualnya juga pada dasarnya bisa memudahkan beberapa bentuk pelayanan, khususnya terkait pelayanan publik di era digital dengan prinsip E-Government. Adapun dalam konsep metaverse ini telah direalisasikan di beberapa negara dengan konsep virtual government, salah satunya adalah Korea Selatan dengan The Seoul Metropolitan Government (SMG) yang dimana pemerintah Korea Selatan telah menginvestasikan lebih kurang 3,9 Miliar KRW atau setara dengan Rp.47,3 Milyar untuk membangun Metaverse Seoul yang mencakup balai kota virtual, tempat wisata, pusat layanan sosial dan pendidikan serta berbagai fasilitas lainnya (Maharani, 2021 dalam Pamungkas,2022:177). Selain itu, Kementerian Sains dan TIK Korea Selatan (MSIT) yang bekerja sama dengan Komite Data Nasional Korea Selatan mengeluarkan pers bahwa mereka akan mengembangkan amandemen peraturan khusus metaverse yang menandakan kesungguhan Korea Selatan terhadap teknologi metaverse.

Selain Korea Selatan yang bersungguh-sungguh teknologi metaverse, negara lainnya ialah Uni Emirat Arab (UEA) yang bahkan telah meluncurkan salah satu kota metaversenya yang bernama Sharjaverse,

Sharjaverse dirancang oleh Multiverse Labs yang bekerja sama dengan Otoritas Pengembangan Perdagangan dan Pariwisata Sharjah (SCTDA). Kota metaverse pertama yang telah tersedia untuk umum serta mendapatkan dukungan penuh oleh pemerintah. Sharjaverse memiliki pusat transaksi virtual dimana pengguna dirancang dapat berinteraksi dengan agen layanan pelanggan dalam memproses dokumen-dokumen resmi untuk layanan negara.

Dengan adanya konsep metaverse sebagai kota digital yang nantinya akan diberi nama Makaverse pastinya akan membutuhkan teknologi yang memadai. Salah satu teknologi yang dibutuhkan ialah perangkat VR atau *Virtual Reality*. Dengan teknologi *Virtual Reality* pengguna bisa melihat keadaan objek visual tertentu dalam 360° sehingga memberikan pengalaman baru pengguna seakan sedang berada dalam objek tersebut. (Wulur, Sugiarso, & Sentinuwo, 2015). *Virtual Reality* (VR) adalah sebuah teknologi yang akan membuat pengguna dapat berinteraksi dengan suatu lingkungan yang disimulasikan oleh komputer, suatu lingkungan sebenarnya atau dalam hal ini sebuah kota atau lingkungan yang ada di dunia nyata yang ditiru atau benar-benar suatu lingkungan yang hanya ada dalam imajinasi.

Menurut Bahar (2014:35-36), istilah *Virtual Reality* menunjukkan sebuah dunia yang secara nyata dialami melalui sebuah keterampilan sensoris kita, namun tidak secara fisik terdapat di dunia aktual. Dengan kata lain, *Virtual Reality* merupakan sebuah teknologi yang menciptakan pengganti atau bentuk tiruan bagi sebuah ruang aktual atau nyata, peristiwa, benda ataupun lingkungan yang dapat diterima manusia sebagai suatu

pengalaman yang nyata atau benar. *Virtual Reality* dapat melakukan berbagai hal seperti berikut:

- a. Kombinasi interaksi,
- b. imersif,
- c. dan komputer digital.

Ketiga poin diatas akan membuat teknologi VR menjadi sebuah media yang unik untuk menyajikan dan mendetailkan sebuah proses kinerja atau produk apapun sehingga tercipta efisiensi bahkan membuka ide-ide pengembangan baru.

Saat ini, teknologi VR atau *Virtual Reality* menawarkan banyak aplikasi yang berguna di berbagai bidang kehidupan, dan telah merebut perhatian yang besar dari beberapa pemerintah dunia, peneliti dan profesional. Salah satu kombinasi teknologi yang mendapatkan perhatian dari dunia ialah sebagai alat penghubung pada teknologi metaverse. Teknologi *Virtual Reality* ini merupakan teknologi *high-end* yang memiliki kualitas menarik dan eksploratif untuk melengkapi metode yang lebih tradisional dalam hal kinerja ataupun produk.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat memunculkan berbagai macam inovasi dalam mendukung tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Perkembangan teknologi sendiri mengalami percepatan transformasi yang diakibatkan oleh pandemi COVID-19 sehingga menuntut segala bentuk administrasi menjadi sistem virtual atau online khususnya sistem pelayanan publik. Tuntutan dari percepatan transformasi membuat sistem pemerintahan tidak hanya menyediakan pelayanan konvensional, melainkan memberikan transformasi yang inovatif

dengan menyediakan pelayanan berbasis teknologi. Dalam konteks ini, pemerintah kota makassar dapat melakukan inovasi dengan teknologi dalam pembangunan berkelanjutan kota makassar dikarenakan pada dasarnya Kota Makassar sebagai ibukota dari Provinsi Sulawesi Selatan serta menjadi salah satu kota terpadat di Indonesia timur memiliki tingkat pertumbuhan perkotaan yang cukup pesat sehingga memerlukan sebuah transformasi yang inovatif. Salah satu transformasi yang tergolong inovatif ialah adanya transformasi pelayanan publik dengan konsep metaverse.

Tranformasi pelayanan publik menjadi salah satu sasaran penting yang termuat dalam Perubahan Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Makassar Tahun 2022 (P-RKPD Kota Makassar 2022) dimana tranformasi pelayanan publik akan mendukung pemulihan pembangunan pasca pandemi COVID-19.

Pelayanan publik dengan konsep metaverse ini juga berdasar pada Peratursn Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan adanya implementasi dari SPBE dalam konsep metaverse akan berdampak besar kepada masyarakat. Dengan adanya sistem ini, mempermudah pemberian pelayanan publik baikdari segi pendataan ataupun sistem pelaporan dan pengawasan. Selain itu, berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah yaitu mewujudkan pengelolaan kerja yang efisien, efektif, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik

Adapun konsep metaverse menjadi rencana wali kota makassar Mohammad Ramdhan Danny Pomanto untuk membuat sebuah kota yang

memanfaatkan perkembangan teknologi informasi serta berbasis digital yang kemudian diberi nama Makaverse atau Makassar Metaverse. Konsep dari Makaverse ini sendiri bisa dikatakan sebagai lanjutan dari konsep program Makassar Smart City yang direalisasikan sejak tahun 2014 pada masa awal kepemimpinan wali kota Makassar Mohammad Ramdhan Danny Pomanto yang cukup berhasil dikarenakan membuat Kota Makassar menjadi salah satu kota di Indonesia yang tegolong sebagai Kota Pintar Dunia yang dirilis oleh IMD World Competitiveness Center melalui Smart City Indeks (SCI) Report tahun 2023. Dengan menjadinya Kota Makassar sebagai salah satu Kota Pintar membuat wali kota makassar memiliki ide untukmentransformasi Kota Makassar Menjadi Kota digital dengan memanfaatkan konsep Smart City yang telah ada dan dikembangkan menjadi konsep metaverse khususnya transformasi pelayanan publik.

Tranformasi pelayanan publik oleh Walikota Makassar lebih memfokuskan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi Virtual Reality. Teknologi ini merupakan salah satu teknologi penghubung dalam konsep metaverse yang akan mempermudah proses pelayanan. Pelayanan Publik di Kota Makassar nantinya akan mengkombinasikan pelayanan pegawai dan pelayanan berbasis teknologi yaitu dengan sistem Avatar dengan jam kerja 24 jam.

Konsep makaverse ini khususnya dalam mentransformasi pelayanan publik merupakan sebuah Langkah yang tepat mengingat perkembangan era digital yang nantinya bisa dikatakan bersifat universal. Adanya tranformasi ini akan lebih mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam

sektor pemerintah seperti rapat kantor, pengisian kerja pegawai dan aktivitas pemerintah khususnya pada sistem pelayanan publik.

Adapun konsep transformasi pelayanan publik dengan konsep metaverse ini sejalan dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu “Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 “. Hak dan kebutuhan dasar dari masyarakat yang telah memasuki era digital saat ini akan sangat terbantu dengan adanya konsep metaverse dalam lingkup pemerintahan.

Konsep Makaverse ini sendiri telah dibangun di berbagai bidang diantaranya Lorong wisata, Makassar government center yang meliputi aplikasi perangkat daerah hingga virtual meeting. Lorong wisata tercatat sudah ada ratusan Lorong dari jumlah ribuan Lorong wisata yang telah dibuatkan data base dalam bentuk quick response atau qr code serta dilengkapi dengan cctv, avatar, hingga bentuk tiga dimensi yang memudahkan aparat penegak hukum memonitoring sebuah kejahatan ataupun memantau kondisi sosial masyarakat termasuk bencana banjir.

Beberapa perangkat daerah kota makassar telah memiliki inovasi dari transformasi pelayanan publik dengan konsep makaverse khususnya dinas komunikasi dan informasi atau DISKOMINFO Kota Makassar yang telah meluncurkan ANRONG atau Application Unification Real Time On Government yang merupakan platform yang menggabungkan semua aplikasi sektor pemerintahan. Selain Diskominfo yang menerapkan inovasi dari konsep Makaverse, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau

Disdukcapil yang merupakan dasar dari pelayanan publik juga berinovasi dalam sistem layanan Dukcapil Go Digital atau Gerai Dukcapil.

Teknologi Virtual Reality yang nantinya akan menjadi penghubung kedalam konsep Makaverse ini tentunya membutuhkan ketersediaan yang memadai khususnya bagi masyarakat. Teknologi ini bisa terbilang cukup populer tetapi sulit membumi kepada konsumen dikarenakan harga unitnya yang terbilang cukup mahal. Menurut CEO Omni VR, Nico Alyus yang dikutip dari [Republika.co.id](https://republika.co.id) memaparkan bahwa dari data internal perusahaannya sendiri menunjukkan tingkat penjualan teknologi Virtual Reality atau VR dari 2016 hingga 2019 tergolong sedikit, total yang terjual dari 2016 sampai 2019 hanya 228 unit.

Ketersediaan teknologi VR kemudian menjadi sebuah perhatian khusus oleh pemerintah karena teknologi yang memerlukan biaya tinggi tersebut cukup sulit untuk dinikmati oleh setiap kalangan masyarakat apalagi teknologi VR yang kurang diketahui karena kebutuhan publik terhadap Virtual Reality yang belum terlalu besar.

Proyek makaverse ini juga mendapatkan banyak kritikan dari masyarakat dikarenakan telah lama direncanakan tetapi tidak kunjung direalisasikan bahkan terkesan mulai ditinggalkan, beberapa inovasi pelayanan publik seperti platform anrong maupun dukcapil go digital bahkan belum menggunakan sistem virtual reality padahal salah satu dasar utama dalam konsep makaverse adalah penerapan sistem virtual reality.

Penelitian ini akan memberikan gambaran dasar terhadap transformasi pelayanan publik dalam proyek Makaverse dengan sistem virtual reality khususnya pada platform anrong oleh diskominfo kota

makassar dan dukcapil go digital oleh disdukcapil kota makassar. Kemudian penelitian ini akan memberikan manfaat yang dapat dijadikan sebagai informasi dasar serta tolak ukur pemerintah ataupun masyarakat dalam perencanaan transformasi pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PROYEK MAKVERSE DENGAN SISTEM VIRTUAL REALITY”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan transformasi pelayanan publik pada proyek Makaverse dengan sistem virtual reality melalui aplikasi Dukcapil Go Digital dan ANRONG?
2. Apa faktor yang mempengaruhi dalam transformasi pelayanan publik pada proyek Makaverse dengan sistem VirtualReality melalui aplikasi Dukcapil Go Digital dan ANRONG?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas , maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana transformasi pelayanan publik dalam proyek Makaverse dengan sistem virtual reality melalui aplikasi Dukcapil Go Digital dan aplikasi Anrong
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam transformasi pelayanan publik pada proyek Makaverse

dengan sistem Virtual Reality melalui aplikasi Dukcapil Go Digital dan ANRONG.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dapat diperoleh manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sumbangan teoritis bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, diharapkan penulisan ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi para akademisi penulis dan kalangan yang berminat dalam bidang kajian yang sama.

2. Manfaat Metodologis

Dapat dijadikan masukan dan sumber informasi bagi pemerintah dan lembaga yang terkait. Karya tulis ini juga dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi para pengambil kebijakan guna mengambil langkah-langkah strategis dalam segi transformasi pelayanan publik dalam proyek Makaverse dengan sistem virtual reality.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan peneliti terkait transformasi pelayanan publik serta proyek Makaverse yang akan diterapkan di Kota Makassar

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang transformasi pelayanan publik berbasis metaverse di Kota Makassar.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap pemerintah agar dapat lebih meningkatkan sistem pelayanan publik khususnya dengan metode metaverse yang memanfaatkan perkembangan teknologi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tugas Pemerintah dan Pemerintah Daerah

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintah ada tujuh yang di kemukakan oleh Ryaas Rasyid (2000:13), yaitu:

- a.** Menjamin keamanan negara terhadap segala kemungkinan serangan dari luar serta menjaga agar tidak terjadi segala bentuk pemberontakan baik dari dalam maupun dari luar yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah melalui kekerasan.
- b.** Menjaga ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan di antara warga masyarakat, menjamin agar setiap perubahan yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara aman dan damai.
- c.** Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil bagi setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apa pun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
- d.** Melakukan pekerjaan/urusan umum dan memberi pelayanan dalam bidang- bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
- e.** Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat.
- f.** Menerapkan kebijakan ekonomi yang dapat menguntungkan masyarakat luas serta kebijakan yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.
- g.** Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selain itu, adapun terkait tugas Pemerintah Daerah telah dijelaskan dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2014 yaitu:

- a. Memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD
- b. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat
- c. Menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang RPJPD dan rancangan Perda tentang RPJMD kepada DPRD untuk dibahas bersama DPRD, serta menyusun dan menetapkan RKPD
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang APBD, rancangan Perda tentang pertanggungjawaban pelaksanaan APBD kepada DPRD untuk dibahas bersama.
- e. Mewakili Daerahnya di dalam dan di luar pengadilan, dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan
- f. Mengusulkan pengangkatan wakil kepala daerah
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang- Undangan.

2.2. Fungsi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

2.2.1 Fungsi Pemerintah Pusat

Cita-cita bangsa Indonesia terdapat pada Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen ke IV yang menjelaskan bahwa fungsi pemerintahanyaitu mewujudkan cita-cita negara yang termasuk dalam pembukaan alinea ke III, yaitu “Melindungi seluruh bangsa indonesia dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum,

mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan dan keadilan sosial". Secara umum fungsi pemerintahan terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Fungsi pengayoman

Fungsi pengayoman merupakan sebuah bentuk perlindungan pemerintah kepada rakyatnya yang berhubungan dengan kebutuhan hidup dan lingkungannya berdasarkan pada aturan perundangan.

2. Fungsi pelayanan

Fungsi pelayanan merupakan pemenuhan seluruh kebutuhan rakyat melalui sebuah kebijakan, program maupun proyek.

3. Fungsi pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan merupakan pendayagunaan segala potensi yang dimiliki oleh rakyat.

Taliziduhu Ndraha (2003:76) membagi dua fungsi pemerintahan yaitu fungsi primer (Fungsi pelayanan) dan fungsi sekunder (Fungsi pemberdayaan).

1. Fungsi primer, adalah fungsi pemerintah sebagai Provider (penyedia) dimana jasa-jasa public diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan civil dan layanan birokrasi.
2. Fungsi sekunder, yaitu sebagai Provider kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri.

2.2.2 Fungsi Pemerintah Daerah

Dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2014 telah dijelaskan bahwa pemerintah daerah memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan;
2. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah;
3. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber dayalainnya.

2.3 Konsep Transformasi Pelayanan Publik

2.3.1 Konsep Tranformasi

Menurut Nurgiyantoro (2010:18), transformasi adalah sebuah perubahan, yaitu perubahan terhadap suatu hal atau keadaan. Jika suatu hal atau keadaan yang berubah itu adalah budaya, budaya itulah yang mengalami perubahan.

Tranformasi pada ada dasarnya transformasi secara etimologi dapat diartikan sebagai perubahan bentuk, rupa, format, dan sifat. Transformasi merupakan struktur atau ranka (framework)

untuk memahami proses perubahan yang sedang terjadi pada masyarakat, baik secara lokal maupun secara global.

Secara Terminologi transformasi bisa diartikan merupakan sebuah perubahan yang mendalam sampai ke perubahan kultural. Mengenai terjadinya proses transformasi ada beberapa hal yang menjadi faktor pemicu yaitu pendidikan, teknologi, nilai-nilai kebudayaan, gerakan sosial, dan ideologi.

Dalam pandangan lain ada juga yang mengartikan Transformasi berasal dari bahasa Inggris yaitu transform artinya mengendalikan suatu bentuk dari suatu bentuk ke dalam bentuk yang lain. Menurut Kamus Bahasa Indonesia Transformasi adalah perubahan, berubah dari suatu keadaan yang sebelumnya ke keadaan yang baru dan belum ada pada sebelumnya

2.3.2 Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani (Sinambela, 2010:3). Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2006:26)

Pelayanan menurut Kotler (dalam Sinambela, 2006:4) mengemukakan, “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu

produk secara fisik”.

Menurut Kurniawan (2005:4) berpendapat, pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika didasarkan pada pola, maka pola pelayanan publik dijelaskan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pola penyelenggaraan pelayanan publik ada empat pola, yaitu:

a. Pola fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Pola Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Pola terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua yaitu Terpadu satu atap. Pola terpadu ini adalah pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

d. Pola ialah Terpadu satu pintu

pola terpadu ini adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

e. Pola gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan Pada Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti: “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa” (Pamudji dalam paimin Napitupulu, 2007:267), atau pelayanan umum (Soetopo dalam paimin Napitupulu, 2012: 165) yang diartikan sebagai “segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkaran Badan Usaha Milik Negara (BUMN) / Badan Usaha

Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

b. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

e. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

f. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil tanpa membedakan status dalam masyarakat

h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

j. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.

k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

.

2. Kriteria Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik merupakan harapan sebuah dari para pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat selesai, tidak mengandung banyak kesalahan, pelayanan yang menyenangkan, pelayanan yang telah mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Oleh karena itu kemudian muncul beberapa kriteria pelayanan (LAN, 2006:17-20), yaitu sebagai berikut :

a. Kesederhanaan.

Yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

b. Reliabilitas.

Meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga, saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dari petugas pelayanan. Meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

d. Kecakapan

Kecakapan para petugas pelayanan. Yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

e. Pendekatan Kepada Pelanggan dan Kemudahan

Kontak Pelanggan Dengan Petugas

Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan harus diperhatikan.

f. Keramahan

Meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

g. Keterbukaan

Yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan

Adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh

informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

i. Kredibilitas

Meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.

j. Kejelasan dan kepastian

Yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

k. Keamanan

Yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

l. Mengerti Apa Yang Diharapkan Pelanggan

Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

m. Kenyataan

Meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

n. Efisien

Yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

o. Ekonomis

Yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

3. Tranformasi Pelayanan Publik

Transformasi pelayanan publik didasarkan pada peraturan presiden RI Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Adapun SPBE juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 khususnya dalam penataan tatalaksana.

Penerapan dari SPBE pada dasarnya diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020, penerapan SPBE memiliki beberapa indikator dasar seperti indikator seperti penerapan

layanan berbasis elektronik, penerapan layanan kearsipan berbasis elektronik, penerapan layanan kepegawaian berbasis elektronik, dan penerapan layanan publik berbasis elektronik yang dimana setiap indikator mencakup sistem kementerian, Lembaga ataupun pemerintah.

Penyelenggaraan sistem pemerintah berbasis elektronik juga diatur dalam Peraturan walikota makassar No.84 Tahun 2022 dimana penyelenggaraan dalam lingkup pemerintah daerah kota makassar didasarkan pada beberapa indikator dasar seperti efisiensi, efektifitas, keterpaduan, kesinambungan, interoperabilitas, akuntabilitas dan keamanan.

2.4 Konsep Metaverse dan Makaverse

2.4.1 Pengertian Metaverse

Metaverse adalah suatu ruang virtual yang dirancang dengan lingkungan unik sehingga semua peserta yang terlibat di dalamnya, tentu saja dengan semua perangkat pendukung yang terhubung dengan internet, dapat berinteraksi tanpa batas wilayah.

Istilah *metaverse* mulai banyak dikenal setelah Facebook, salah satu perusahaan jejaring sosial melakukan *rebranding* dan menyatakan akan serius mengembangkan dunia virtual. Namun, *metaverse* bukan hanya sekadar proyek dari Facebook. Beberapa industri telah mengambil peran untuk turut membangun metaverse, misalnya Epic Games, rumah mode Italia Gucci, Coca-Cola dan Clinique juga menjual token digital sebagai batu loncatan menuju *metaverse* (CNBC Indonesia, 2021 dalam Kumalasari, 2022:2).

Menurut Beberapa negara juga tengah mengembangkan rencana untuk membangun kota di *metaverse*, seperti Korea Selatan, Barbados dan Indonesia (Santoso, 2021; Wicaksono, 2022 dalam Kumalasari, 2022:2). Menurut Seitz (dalam Kumalasari 2022:2) Perusahaan teknologi sangat percaya bahwa *Metaverse* adalah masa depan teknologi .

Metaverse didefinisikan oleh Stephenson sebagai “*virtual world composed of unique environments, each with a specific purpose: to entertain, socialize, educate, and more*” (Pimentel, 2022:2). Bila dihubungkan dengan dunia Pendidikan, dunia yang ditawarkan dalam *metaverse* adalah suatu ruang virtual yang dirancang dengan lingkungan unik sehingga semua peserta yang terlibat di dalamnya, tentu saja dengan semua perangkat pendukung yang terhubung dengan internet, dapat berinteraksi tanpa batas wilayah.

dapat dikatakan bahwa *metaverse* adalah iterasi berikutnya dari internet. Dengan demikian, internet yang sekarang sudah menjadi kebutuhan sehari-hari dalam dunia Pendidikan akan lebih canggih penggunaannya. Dapat dibayangkan bagaimana dosen dan mahasiswa yang berada di tempat yang berbeda, tapi dapat berkumpul dalam satu ruang virtual, menjelajah tempat-tempat yang ingin didatangi seolah-olah tempat tersebut riil adanya, karena semua dapat melakukan aktivitas yang disediakan dalam ruang tersebut. Dengan *Metaverse* semua keinginan menjadi mungkin, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Selama peralatan yang diperlukan untuk masuk ke dalam ruang yang dituju sudah terhubung,

semua mejadi seolah-olah nyata.

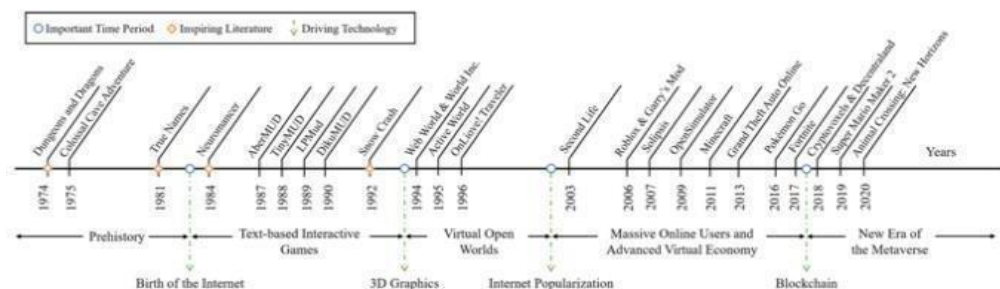
Secara definisi, Lee dkk mengartikan Metaverse sebagai dunia virtual 3 dimensi yang terbentuk atas perpaduan dunia fisik dan digital yang saling terkonvergensi (Lee et al., 2021). Dalam definisi yang lain, Metaverse dipahami sebagai transendensi meta dan alam semesta dalam bentuk dunia virtual 3 dimensi yang menjadi ruang bagi avatar untuk aktivitas terlibat sebagaimana kehidupan sehari-hari di dunia nyata, baik dalam kegiatan politik, ekonomi, sosial, dan kegiatan budaya (Park & Kim, 2017:9). Metaverse juga diartikan sebagai wujud baru internet yang mengintegrasikan ekosistem virtual tanpa batas yang dapat dikendalikan oleh pengguna melalui avatar (Lim et al., 2022).

Metaverse sendiri pada dasarnya ditopang oleh 3 (tiga) bangunan utama atau pondasi yang ketiganya merupakan faktordasar meliputi ekosistem, interaksi dan infrastruktur (Duan et al., 2021). Pada lapisan ekosistem terdapat tiga komponen utama yaitu User-generated content (UGC) yang memberi kreasi pada pengguna, komponen ekonomi yang mendorong model bisnis baru, dan komponen kecerdasan buatan. Dalam lapisan infrastruktur, Metaverse dapat beroperasi ditopang teknologi yang dapat mengoperasikan dunia virtual meliputi komputasi (*computation*); komunikasi (*communication*); blockchain, dan penyimpanan (*storage*) (Zhao et al., 2022) (Fernandez & Hui, 2022).

Sedangkan dalam lapisan interaksi terdapat komponen pengalaman pengguna yang imersif; cermin virtual (*digital twin*); dan penciptaan konten (*content creation*). Dalam menciptakan

pengalaman pengguna imersif diperlukan dua komponen kunci yaitu bagaimana interaksi data dari dunia fisik ke dunia virtual dalam mengontrol tindakan dan aktivitas pengguna dengan avatarnya (Fernandez & Hui, 2022). Dan *kedua* dukungan teknologi antarmuka yang mampu memfasilitasi interaksi yang terasa nyata seperti melalui VR/AR.

Metaverse ditengarai generasi berikutnya (*the next generation*) dari internet (A.S. Hovan George et al., 2021:9). Secara istilah, Metaverse telah dikenal sejak 1992 melalui Novel berjudul *Snow Crash* yang ditulis oleh Neal Stephenson (Zhao et al., 2022:56). Dalam *Snow Crash*, Metaverse diartikan sebagai dunia virtual 3D yang dihuni oleh para avatar dari orang sungguhan.



Gambar 1. Perkembangan Metaverse

(Duan et al., 2021:6)

Dalam kurun waktu 30 tahun kita masih mengexplore mengenai metaverse itu sendiri. Metaverse sendiri terinspirasi dari video gaem dengan yang Bernama *Dungeon & Dragon* yang memiliki sistem MUDs (Originalnya multi-user dungeon, kemudian multi variants, multi-user dimension dan multi-user domain) dan MUSHs (Multi-User Shared Hallucination) yang dimana sistem tersebut kemudian berkembang menjadi AberMUD, TinyMUD, LPmud, dan

dikuMUD. Salah satu sistem yang kemudian menjadi dasar metaverse ialah TinyMud yang pada dasarnya memberikan kesempatan user atau dalam hal ini player atau pengguna dapat menciptakan dunia game terhadap pengguna lain. Selain dari dungeon & dragon, metaverse juga mengambil Colossal Cave Adventure sebagai referensi dasar dalam interaksi di dunia virtual yang dikembangkan pada tahun 1975.

Perkembangan metaverse kemudian mengalami peningkatan yang pesat khususnya saat Virtual Open Worlds diperkenalkan pada tahun 1900an. Sistem ini memunculkan konsep avatar yang kemudian menjadi salah satu hal utama bagi metaverse.

Video game menjadi salah satu dasar perkembangan metaverse itu sendiri khususnya Massive Multiplayer Online (MMO) yang bahkan beberapa diantaranya memanfaatkan teknologi VR seperti Grand Theft Auto dan Pokemon Go yang cukup terkenal.

Pada tahun 2006, metaverse mengalami peningkatan pesat yang ditandai munculnya platform Roblox yang merupakan sebuah video game dengan sistem dimana user dapat menciptakan sebuah game dalam game. kemudian pada tahun 2011, dimana Minecraft menjadi acuan dasar dari metaverse karena dalam permainan video game ini memberikan akses kepada player atau user untuk menciptakan dunianya sendiri serta menjelajah dunia virtual. Pada tahun 2017, Epic Games merilis video game dengan nama Fortnite yang mengusung tema battle royale yang didalam game ini telah dilakukan banyak event besar bahkan mengadakan konser virtual Rift Tour pada tahun 2021 yang menghadirkan beberapa penyanyi

terkenal dengan bentuk Avatar.

Perkembangan metaaverse kemudian mengalami peningkatan pesat saat dipopulerkan kembali oleh Mark Zuckerberg yang merupakan CEO dari meta. Maka dari itu, banyak perusahaan bahkan negara yang berlomba untuk membuat teknologi metaverse sehingga munculnya banyak kota digital diberbagai dunia

2.4.2 Konsep MakaVerse (Makassar Metaverse)

Makaverse merupakan singkatan dari makassar metaverse yang dimana merupakan rancangan yang cukup menarik perhatian publik dari walikota makassar Ramdhan Danny Pomanto. Program Makaverse ini merupakan lanjutan dari program *Sombere' and smart city* yang menggabungkan kosakata makassar dengan kosakata inggris yang kemudian diartikan sebagai kota pintar dan ramah.

Smart city yang sebelumnya telah menjadi inovasi dalam transformasi pelayanan public kini dikembangkan menjadi makaverse, dengan adanya makaverse pelayanan publik akan terfokus dan dapat memudahkan masyarakat khususnya dalam perkembangan teknologi yang saat ini sudah sangat pesat. Dahulu jika masyarakat ingin mengurus administrasi terhadap instansi pemerintah baik itu dinas kependudukan dan pencatatan sipil atau dukcapil maupun pelayanan publik instansi lainnya masyarakat harus mengeluarkan banyak biaya seperti transportasi maka dari itu dengan adanya konsep makaverse akan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik dirumah ataupun masyarakat aau pengguna berada.

Makaverse diperkenalkan oleh wali kota makassar pada Rapat Kordinasi Khusus (Rakorsus) tahun 2022, dalam rakorsus 2022

membahas mengenai beberapa isu yang salah satunya ialah pelayanan pelaporan organisasi kemasyarakatan masih bersifat manual atau dalam hal ini badan pemerintahan yang masih menggunakan sistem tatap muka yang bisa memakan waktu lama. Dengan adanya Makaverse kemudian menjadi solusi yang efektif dengan memberikan sebuah ruang virtual dengan sistem pelaporan cepat, responsif dan *up to date*.

Makaverse termuat dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Makassar Tahun 2023 (RKPD Kota Makassar 2023) dimana dijelaskan beberapa inovasi pemerintah kota makassar dengan menggunakan aplikasi metaverse seperti MGC atau Makassar Government Center oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yang menyediakan aplikasi real-time pada sejumlah layanan pemerintah sehingga ketersediaan data digital akan meningkat. Selain itu, salah satu inovasi diskominfo terhadap perkembangan makassar ialah adanya platform ANRONG (Application Unification Real Time ON Government) yang merupakan aplikasi penghubung terhadap setiap OPD atau organisasi perangkat daerah kota makassar, platform ini menggabungkan seluruh produk layanan public berbasis aplikasi secara real time pada pemerintah makassar. Platform Anrong menggabungkan 76 aplikasi lingkup pemerintah kota Makassar seperti aplikasi pakinta, Makaverse News, Makassar Recover, Dottoro'ta, sembakota dan beberapa aplikasi yang telah menerapkan inovasi makaverse. Platform Anrong memberikan pelayanan seperti administrasi pemerintah terintegrasi, layanan public pemerintah terintegrasi (SSO), Interoperabilitas data

informasi, verifikasi data dan informasi terintegrasi, perencanaan, penganggaran, monitoring dan evaluasi terintegrasi serta layanan terkait pemantauan tren isu sosial.

Dalam perkembangan inovasi aplikasi makaverse khususnya pada pelayanan publik kemudian memberikan bentuk digitalisasi pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar yaitu adanya inovasi gerai dukcapil atau Dukcapil Go Digital, inovasi disdukcapil kota makassar ini dilengkapi dengan anjungan dukcapil mandiri dimana masyarakat dapat langsung mencetak dokumen kependudukan di pencatatan sipilnya.

Konsep makassar metaverse atau makaverse akan mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik khususnya dalam sistem pengaduan masyarakat atau sistem pelaporan. Walikota makassar juga mengungkapkan konsep metaverse ini wajib diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat agar dapat memudahkan warga menghadapi era digitalisasi.

Wakil rakyat di DPRD Makassar akan hadir lebih dekat dengan warga dan dapat melayani warga 1x24 jam dalam bentuk avatar. Mulai dari konsultasi publik terkait rancangan peraturan daerah, penyaluran aspirasi hingga pengaduan. Legislatur Makassar akan direpresentasikan dalam bentuk avatar dan akan berinteraksi dalam VR melalui aplikasi yang disiapkan oleh Sekretariat DPRD Makassar. Salah satu bentuk pengimplementasian dari konsep makaverse dalam lingkup DPRD Makassar ini ialah adanya rancangan aplikasi sipakatau atau sistem informasi konsultasi publik yang dapat memberikan masukan oleh masyarakat terkait rancangan peraturan daerah atau

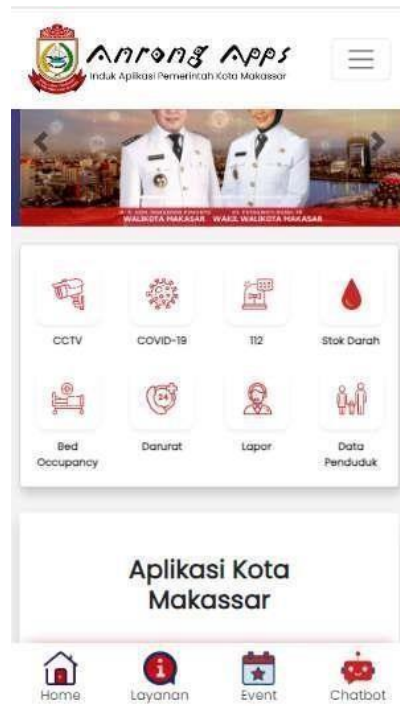
Ranperda sebagai sebuah bentuk produk hukum partisipatif sebelum menjadi peraturan daerah. Serta adanya aplikasi Ero'ta atau E-Reses Oleh Kita yang akan memudahkan pengimputan usulan reses dengan menggunakan aplikasi sehingga akan meningkatkan realisasi reses anggota DPRD.

a. Konsep Aplikasi Anrong

Anrong atau Application Unification Real Time On Government merupakan sebuah platform yang menggabungkan semua aplikasi perangkat daerah. Aplikasi ini akan beroperasi secara realtime dari pemerintah kota makassar. Layanan yang dapat diakses dalam platform anrong seperti administrasi pemerintah terintegrasi, layanan publik pemerintah terintegrasi (SSO). Interoperabilitas data informasi, verifikasi data dan informasi terintegrasi, perencanaan, penganggaran, monitoring dan evaluasi terintegrasi dan isu layanan terkait dengan pemantauan tren isusosial.

Adapun dalam penggunaan aplikasi anrong dapat diakses melalui tautan maupun dengan mendownload aplikasi anrong apps yang telah tersedia di play store ataupun app store sehingga dapat memudahkan pengguna.

Halaman utama dari anrong apps sendiri menampilkan beberapa menu dan fitur utama seperti gambar dibawah ini:



Gambar 2. Layanan anrong apps
(Panduan umum penggunaan anrong apps)



Gambar 3. Aplikasi dalam Anrong APPS, Gambar 4. Berita dalam Anrong Apps.

(Panduan Umum Penggunaan Anrong Apps

b. Konsep Dukcapil Go Digital

Sesuai dengan amanat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI melalui Rapat Koordinasi Nasional I tahun 2019 di Makassar pada 7-9 Februari 2019, Disdukcapil seprovinsi, Kabupaten dan Kota diamanatkan untuk melakukan perubahan besar dalam pelayanan publik dengan menggagas tema Dukcapil Go Digital.

Dukcapil Go Digital adalah sebuah bentuk transformasi di bidang administrasi kependudukan tentunya dengan digitalisasi pelayanan sehingga pelayanan dokumen kependudukan selesai dengan lebih cepat.

2.5 Konsep Teknologi Virtual Reality

Virtual reality adalah sebuah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sebuah konsep kenyataan buatan yang dibuat dengan tujuan tertentu. Istilah *virtual* sendiri berarti sesuatu yang memiliki esensi dan dampak tetapi bukanlah sebuah fakta, hal tersebut berarti tidak ada batasan apakah sebuah objek dapat dikatakan sebagai sebuah objek *virtual* asal masih di dalam lingkup sesuatu yang tidak nyata. *Reality* sendiri memiliki arti yang lebih kompleks dan sesuai dengan pengertian dasarnya, *reality* memiliki arti sebagai kondisi atau kualitas yang nyata, sesuatu yang ada secara independen terlepas dari ide-ide mengenai sesuatu itu, dan sesuatu yang merupakan hal yang nyata yang dibedakan dari sesuatu yang tidak atau kurang jelas. Sederhananya *reality* adalah sebuah tempat, atau objek yang nyata dapat dapat kita rasakan.

Berdasarkan kedua pengertian dari virtual dan *reality* maka dapat disimpulkan bahwa *virtual reality* adalah sebuah kenyataan buatan yang tidak nyata namun dapat dirasakan dan memberikan dampak yang nyata (Gunawan, dkk., 2016 vol.4). Ada empat elemen penting dalam *virtual reality*, yang penjabarannya sebagai berikut:

- a. *Virtual world*, sebuah konten yang menciptakan dunia virtual dalam bentuk *screenplay* maupun *script*.
- b. *Immersion*, sebuah sensasi yang membawa pengguna teknologi *virtual reality* merasakan ada dalam lingkungan nyata padahal fiktif. *Immersion* terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:
 1. *Mental immersion*, membuat mental penggunanya merasa seperti berada dalam lingkungan nyata.
 2. *Physical immersion*, membuat fisik penggunanya merasakan suasana di sekitar lingkungan yang tercipta oleh *virtual reality*.
 3. *Mentally immersed*, memberikan sensasi kepada pengguna sehingga larut dalam lingkungan yang dihasilkan *virtual reality*.
- c. *Sensory feedback*, berfungsi untuk menyampaikan informasi dari *virtual world* ke indra penggunanya. Elemen ini mencakup visual (penglihatan), audio (pendengaran), dan sentuhan.
- d. *Interactivity* yang bertugas untuk merespon aksi dari pengguna, sehingga pengguna mampu berinteraksi langsung dalam medan fiktif atau *virtual world*. Unsur interaksi sangat penting untuk pengalaman

realitas *virtual* untuk menyediakan pengguna dengan kenyamanan yang cukup untuk secara alami terlibat dengan lingkungan *virtual*. Jika lingkungan *virtual* merespons tindakan pengguna dengan cara alami, kegembiraan akan tetap ada. Jika lingkungan virtual tidak dapat merespon cukup cepat, otak manusia akan segera menyadari dan rasa immersi akan berkurang.

2.6 Kerangka Konseptual

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa Menurut Nurgiyantoro (2010:18) transformasi pada dasarnya merupakan sebuah perubahan, yaitu perubahan terhadap suatu hal atau keadaan.

Konsep Makaverse juga didasarkan pada Peraturan Walikota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah daerah. Transformasi Makaverse tentunya tidak terlepas dari bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik agar semua kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi khususnya dalam pengoptimalan ketersediaan teknologi. Proyek makaverse sendiri telah mempunyai inovasi dari beberapa perangkat daerah seperti platform anrong ataupun dukcapil go digital yang memudahkan akses pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan kerangka pikir sebagai berikut.

Adapun terkait dengan transformasi pelayanan publik dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik atau SPBE yaitu:

- a. Efisiensi. Optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE secara tepat guna dan memastikan setiap

kebutuhan masyarakat dapat dilaporkan dengan mudah melalui platform elektronik.

- b. Efektifitas. Keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai, efektivitas dapat diukur dalam beberapa variabel seperti tingkat kepuasan masyarakat serta kualitas layanan.
- c. Keterpaduan. Pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE, dengan adanya keterpaduan maka dapat menghapus stigmaterakit pelayanan birokrasi yang terpisah-pisah.
- d. Kesenambungan. Pelaksanaan yang terencana, bertahap, dan terusmenerus sesuai dengan perkembangannya.
- e. Interoperabilitas. Adanya integrasi SPBE dengan platform digital dan sistem elektronik, interoperabilitas memungkinkan interaksi yang efektif serta kolaboratif dari berbagai sistem yang digunakan instansi pemerintahan.
- f. Akuntabilitas. Kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari penyelenggaraan SPBE.
- g. Keamanan. Keamanan sebuah sistem yang kuat akan menjadi sangat penting dalam menjaga integritas dan kerahasiaan sebuah data yang sedang dikelola instansi pemerintah.

Gambar 5 : Bagan Kerangka Pikir

