

**IMPLEMENTASI AJAMMA
(AJANG ASPIRASI MASYARAKAT MAKASSAR)
MELALUI E-GOVERNMENT
SEBAGAI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK DPRD
DI KOTA MAKASSAR**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1**

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh

IMRAN S

E121 16 009



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**“Implementasi AJAMMA (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar)
Melalui E-Government Sebagai Apikasi Pelayanan Publik DPRD
Di Kota Makassar”**

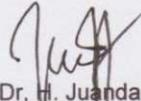
Disusun dan diajukan oleh :

IMRAN .S
E 121 16 009

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada tanggal 3 Januari 2020
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

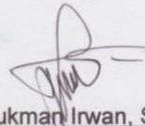
Menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si
NIP. 19570818 1984 03 1 002

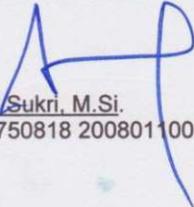
Pembimbing II,



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si
NIP. 19790106 2005 01 1 001

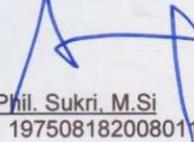
Mengetahui,

Plt. Ketua Departemen Ilmu Politik
dan Pemerintahan FISIP Unhas



Dr. Phil. Sukri, M.Si
NIP. 19750818 200801 1008

Plt. Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas



Dr. Phil. Sukri, M.Si
NIP. 19750818200801 1008



LEMBARAN PENERIMAAN

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI AJAMMA (AJANG ASPIRASI MASYARAKAT MAKASSAR)
MELALUI E-GOVERNMENT SEBAGAI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK DPRD
DI KOTA MAKASSAR**

Dipersiapkan dan disusun oleh

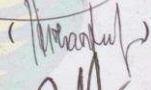
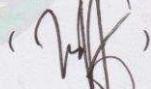
**IMRAN S
E121 16 009**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian skripsi
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin

Makassar, pada Hari Jumat, 03 Januari 2020

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua	: Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si	()
Sekretaris	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si	()
Anggota	: Dr. H. A. M. Rusli, M.Si	()
Anggota	: Dr. Indar Arifin, M.Si.	()
Pembimbing I	: Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si	()
Pembimbing II	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si	()

ii



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Implementasi Ajamma (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) Melalui E-Government Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik DPRD di Kota Makassar”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa pengarahan, bimbingan, dan kerja sama semua pihak yang telah turut membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya untuk kedua orangtua penulis, **Rabai Dg. Se'Re** dan **Junia Dg. Ngintang** yang tak henti-hentinya mendukung, menguatkan, dan mendoakan penulis hingga akhirnya sampai di titik ini. Apa yang penulis lakukan tak akan pernah cukup untuk membalas segala doa dan dukungan kalian. Semoga penulis akan selalu bisa membanggakan kalian. Aamiin. Serta, kedua kakak dan kedua adik yang selalu memotivasi penulis untuk menjadi pribadi yang baik dan membanggakan keluarga.



Optimization Software:
www.balesio.com

n itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak banyak berkontribusi dalam penulisan skripsi ini;

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu M.A. selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1).
2. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dan meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan.
3. Dr. Phil. Sukri, M.Si., selaku Ketua Program Studi dan Ketua Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dan meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan.
4. Kedua pembimbing penulis, Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si, dan Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si. Terima kasih atas wawasan, dukungan, dan kesabaran yang luar biasa dalam membimbing penulis.
5. Kepada tim penguji, Dr. H. A. M. Rusli, M.Si dan Dr. Indar Arifin, M.Si., Terimakasih telah menjadi penguji dan dosen, yang senantiasa memantik pemikiran penulis.



kepada informan-informan yang bersedia meluangkan waktu demi
 pelancaran penelitian, Humas Pemerintah Kota Makassar,
 pimpinan DPRD Kota Makassar, Humas DPRD Kota Makassar,

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi – Selatan, Organisasi Laskar Merah Putih Kota Makassar dan Pemuda Pancasila Kota Makassar.

7. Kepada yang selalu menyemangati dan selalu ada, Eka Danayanti Dastar. Semoga hidupmu akan selalu dihiasi kebahagiaan dan menebar kebaikan bagi orang disekitarmu. Jangan lupa juga untuk sarjana.

8. Kepada sahabat klasik semasa putih abu – abu (Maslak Fam's), Dwi, Misel, Sela, Adhe, Fahrul, Faiz, Restu, Ian, Farhan, Indrawan, Dedy, Didi, Adhim, Bagus, Alwi, berharap hidup bersama tetap kita rawat dan kita jaga.

9. Kepada Keluarga besar Pramuka SMA Negeri 8 Makassar (Smandel Scout), Pembina Putra Alm. Ayahanda Imran Azis dan angkatan 25, Aisyah, Suci, Ela, Yudha, Anri, Eka, Ainun, Kiki, Mutmainnah, Juliana, Ridwan, Adul, Dedy, Ekky, L Syahrin, Asgani, Dayat serta Kakak tingkat yang se-grup dan sepemahaman, Ghadis Qaisarani dan Intisari Putri. Tetaplah menjadi layaknya tunas kelapa, bisa tumbuh dan bermanfaat bagi orang sekitar. Selamat mengejar, apa yang kita cita – citakan

masing – masing.

kepada teman-teman yang terkadang se-ideologi dan senantiasa hampir selalu ada, Valen, Mila, Hesti, Sri, Chika, Ismail, Heril, Uni,



Wanda, Anti, Afdal , Niaw, Tasa. Mari tetap merawat kebersamaan dan menjadi insan yang bermanfaat bagi orang sekitar.

11. Kepada tempat saya mengawali proses pemaknaan sebagai mahasiswa, Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas (HIMAPEM), terima kasih telah menjadi tambahan rumah dalam perjalanan hidup penulis.
12. Kepada teman seperjuangan dalam berkehidupan dunia kampus, Angkatan 2016, *VERENIGEN*. Dengan penuh rasa suka cita dan duka, terima kasih telah menjadi kawan berfikir dan terkadang menjadi lawan berfikir pula. Tetaplah Bersatu!
13. Terakhir, untuk saya sendiri. Selamat dan semangat, jalanmu masih panjang.

Penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terkhusus pada studi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan dukungan, penulis doakan semoga Allah Swt membalasnya dengan pahala yang setimpal serta senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Aamiin ya Rabbal Alamin.

Makassar, Januari 2020



Penulis

ABSTRAK

IMRAN S, Nomor Induk Mahasiswa E12116009, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Menyusun skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI AJAMMA (AJANG ASPIRASI MASYARAKAT MAKASSAR) MELALUI E-GOVERNMENT SEBAGAI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK DPRD DI KOTA MAKASSAR” dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si sebagai pembimbing I dan Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan aplikasi Ajamma (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Makassar serta mengetahui faktor- faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Ajamma. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode penelitian kualitatif dalam mengurai data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, serta dokumen dan arsip dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan : Implementasi Aplikasi Ajamma dalam hal kegunaan sangat membantu masyarakat untuk memberikan aspirasinya melalui aplikasi. Akan tetapi konsep penempatan sasaran pengguna dan sosialisasi aplikasi secara langsung yang belum merata, yang mengakibatkan masih kurangnya peminat masyarakat secara menyeluruh untuk menggunakan aplikasi Ajamma.

Masih kurangnya Sarana dan prasarana yang handal dan memadai untuk menunjang pelaksanaan aplikasi Ajamma, seperti server jaringan di kantor DPRD Kota Makassar dan pengetahuan masyarakat tentang teknologi merupakan menjadi salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan dari

Ajamma di Kota Makassar.

Kata Kunci : Aplikasi, Ajamma, Pelayanan Publik



ABSTRACT

IMRAN S, ID Number E12116009, Government Science Study Program, Departement of Political Science and Government Sciene, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Arrange thesis with the title “IMPLEMENTATION OF AJAMMA (MAKASSAR COMMUNITY ASPIRATION) THROUGH E-GOVERNMENT AS APPLICATION OF DPRD PUBLIC SERVICES IN MAKASSAR CITY” under the guidance of Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si as supervisor I and Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si as supervisor II.

This study aims to determine the implementation of the application Ajamma (Makassar Community Aspiration Event) as a public service application in Makassar City and to know the supporting and inhibiting factors in the implementation of the Ajamma application. To achieve these objectives, qualitative research methods are used in parsing data descriptively. Data collection techniques carried out by interviews, documentation, and documents and archives using qualitative descriptive analysis techniques.

The results showed: The implementation of Ajamma Applications in terms of usability greatly helped the community to provide their aspirations through applications. However, the concept of placing target users and direct application socialization is not evenly distributed, which results in a lack of overall public interest in using the Ajamma application.

There is still a lack of reliable and adequate means and infrastructure to support the implementation of Ajamma applications, such as network servers in the Makassar City DPRD office and public knowledge about

gy is one of the factors that hinder the implementation of Ajamma ons in Makassar City.

vs: Application, Ajamma, Public Services



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PENERIMAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep Aplikasi AJAMMA.....	13
2.2 Implementasi	21
2.3 Pelayanan Publik.....	23
2.4 E-Government	28
2.5 Kerangka Pikir.....	37
METODE PENELITIAN	40



3.1 Tipe Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.3 Informan Penelitian	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Jenis Data	42
3.6 Fokus Penelitian.....	43
3.7 Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.2 Implementasi Aplikasi Ajamma.....	60
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Makassar 2018	51
Tabel 2. Nama – Nama Anggota DPRD Kota Makassar Periode 2019 – 2024	56
Tabel 3. Sistem Kerja Penerimaan Aspirasi Masyarakat Pada Aplikasi Ajamma di Kota Makassar	62
Tabel 4. Jumlah Aduan Masyarakat Pada Aplikasi Ajamma	69
Tabel 5. Jumlah Penindakan Aduan Masyarakat Pada Aplikasi Ajamma.	70
Tabel 6. Analisis Pelaksanaan Aplikasi Ajamma di Kota Makassar	74
Tabel 7. Analisis Faktor Pendukung Pelaksanaan Aplikasi Ajamma	



..... 85

Tabel 8. Analisis Faktor Penghambat Pelaksanaan Aplikasi Ajamma

..... 90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi Ajamma.....	16
Gambar 2. Menu Registrasi	16
Gambar 3. Menu Login	17
Gambar 4. Tampilan Utama Aplikasi	18
Gambar 5. Menu Home Aplikasi	18
Gambar 6. Menu Akun Aplikasi.....	18
Gambar 7. Menu Help Aplikasi	18
Gambar 8. Layanan Pengaduan	19
Gambar 9. Sosialisasi Aplikasi Ajamma di UNIFA	67
Gambar 10. Sosialisasi Aplikasi Ajamma di UNM.....	67
Gambar 11. Sosialisasi Aplikasi Ajamma di STIE AMKOP	68
Gambar 12. Sosialisasi Aplikasi Ajamma di STIE NITRO	68
Gambar 13. Sosialisasi Aplikasi Ajamma di UNISMUH	68



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*. Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government*, maka pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan hal tersebut merupakan dianggap menjadi “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Instruksi

No 3 Tahun 2003 adalah manifestasi keseriusan pemerintah penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan struktur teknologi informasi (TI).



Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, pemerintah menginstruksikan kepada pejabat lembaga pemerintahan termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya *e-government* secara nasional, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya (Instruksi Presiden, 2003).¹

Produk *e-government* yang dikembangkan oleh pemerintah daerah beragam. Keragaman ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa indikator seperti : platform, target pengguna, tujuan pembuatan, dan indikator lainnya. Website merupakan salah satu produk *e-government* sebagai media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik dan umpan balik dari masyarakat (Satriya, 2006). Sehingga tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif.

Melalui website, pemerintah dapat memberikan sejumlah informasi yang ditujukan kepada masyarakat, bisnis, atau kepada sesama pemerintahan. Website adalah muara dari seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.



Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Pada tahun 2018, Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) merilis hasil survei peringkat *E-Government Development Index* (EGDI). Pada tahun tersebut Indonesia mendapat peringkat ke 107 EGDI , naik 9 peringkat dari tahun 2016 yang menduduki peringkat 116 di dunia . Sedangkan peringkat Indonesia di ASEAN berada di peringkat ke – 7 setelah Vietnam dan masih sama seperti tahun 2016. Nilai rata-rata EGDI Indonesia juga masih berada di bawah rata-rata di regional Asia Tenggara. Indonesia berada pada angka 0,5258 sedangkan rata-rata EGDI di kawasan Asia Tenggara adalah 0,5555.²

Sejalan dengan konsep *e-government* yang hingga saat ini pemerintah pusat dan daerah masih jalankan. *E-government* sendiri tidak lepas dengan pengguna media digital atau pengakses internet khususnya pengguna yang ada di Indonesia.

Hasil riset *We Are Social*, perusahaan media sosial asal Inggris meungkapkan bahwa pengguna media sosial di Indonesia pada Januari 2018 – Januari 2019 sebanyak 150 Juta (56%) pengguna media sosial dari 268,2 juta penduduk di Indonesia.³



itik.kominfo.go.id/2018/08/23/5938/survei-pbb-2018-peringkat-e-government-indonesia/
(diakses 25 Maret 2019)

Riset *We Are Social* , <http://inet.detik.com/cyberlife/d-3912429/130-juta-orang-indonesia-f-di-medsos> (diakses 25 Maret 2019)

Jika difokuskan pada tingkatan daerah dan relasi pembahasan yang ada. *Lembaga Win and Wise Communcation (WWCOOM)* pada tahun 2016 merilis hasil penelitiannya bahwa penggunaan media digital di Kota Makassar mencapai angka diatas 60.000-an pengguna. Angka ini tentu saja menempati peringkat pertama terkhusus di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.⁴ Melihat begitu tingginya angka pengguna media digital, menggambarkan bagaimana media digital memberikan gambaran bahwa masyarakat kota Makassar banyak mendapatkan peluang informasi dari media digital yang ada.

Masyarakat pada umumnya dan khususnya masyarakat Makassar pada dasarnya memanfaatkan media digital sebagai sarana hiburan, edukasi, bisnis, informasi dan pelayanan publik lainnya. Sehingga dapat menjadi salah satu cara atau metode untuk menunjukkan keterlibatan masyarakat demi kepentingan bersama di dalam ruang publik. Namun disuatu sisi, terkadang banyak sekali pemanfaatan media digital sebagai sarana untuk mengkritisi kebijakan publik melalui status yang dikirim di media sosial.

Sebagai contohnya, ketika masyarakat mengeluh dan merasakan bahwa pelayanan parkir yang tidak maksimal dan semraut diberbagai kawasan di kota Makassar, begitu juga pembangunan infrastruktur yang



atku.com/read/42142/2017/03/15/setelah-makassar-pare-pare-pengguna-internet-tertinggi.
(Maret 2019)

terhambat, kemacetan dimana - dimana dan lain sebagainya. Sehingga, melalui media digital, masyarakat dapat menunjukkan bentuk partisipasinya untuk mengkritik fasilitas negara yang belum memadai dan memberikan gambaran pada pemerintah, melalui mekanisme mendengarkan aspirasi secara langsung dan mengambil tindakan secara terintegrasi agar terwujudnya kemaslahatan bersama.

Apalagi jika membahas pelayanan publik yang ada di Kota Makassar, Pemerintah Kota Makassar dinilai belum memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik. Di tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi – Selatan melakukan survei penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik di 24 kabupaten/kota di Sulawesi Selatan. Hasilnya, Pemerintah kota Makassar masih tergolong didalam zona kuning pelayanan publik atau tingkat kepatuhan yang sedang.⁵

Menurut kepala Ombudsman perwakilan Sulawesi – Selatan, “ada beberapa perizinan yang belum masuk ke Dinas PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Nilai PTSP sebenarnya sudah mencapai 100, tapi yang membuat masih zona kuning, ada beberapa institusi masih melakukan pelayanan publik sektoral yang belum bisa memenuhi standar pelayanan publik. Misalnya Dishub, Dinsos dan Disdik yang masih belum

dalam pelayanan publik”.



www.rakyatsulsel.co/2019/02/28/pelayanan-publik-makassar-zona-kuning/ (diakses 25 Maret 2019)

Olehnya itu, DPRD Kota Makassar bekerja sama dengan Pemerintah Kota Makassar telah menerapkan sebuah inovasi untuk menampung aspirasi masyarakat melalui aplikasi bernama *AJAMMA* (Ajang Aspirasi Masyarakat Kota Makassar) yang diresmikan pada November tahun 2016 oleh ketua DPRD Kota Makassar, Farouk M. Betta, MM. Program *AJAMMA* ini merupakan aplikasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan pemanfaatan pada pelayanan publik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat serta kelancaran dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, masukan dan kritikan tanpa harus bertemu secara langsung dan bertatap muka dengan para pengambil kebijakan. *Ajamma* dalam bahasa Indonesia berarti mengadu.

Proses atau sistem kerja penerimaan aspirasi masyarakat pada aplikasi *Ajamma*, langsung diterima oleh staf aspirasi dan Humas DPRD Kota Makassar. Apabila aspirasi atau keluhan masyarakat sudah sesuai standar pengaduan seperti kejelasan identitas diri yang memberikan pengaduan, lokasi pengaduan, informasi permasalahan aduan yang cukup valid dan setelah itu akan diteruskan aduan tersebut dan ditindak lanjuti kepada 50 anggota DPRD Kota Makassar dan masing – masing komisi yang sesuai bidang aduan dan permasalahannya serta kerja sama dengan Pemerintah kota Makassar untuk menyelesaikan aduan masyarakat yang sudah masuk pada aplikasi *Ajamma* yang sesuai pengaduan dan apabila jika aduan masyarakat tidak sesuai pengaduan, aplikasi *Ajamma* akan secara otomatis menolak



aduan tersebut. Masyarakat kota Makassar dapat memberikan aspirasinya atau keluhannya dari permasalahan apa saja yang mereka temukan dan alami, utamanya tentang segala jenis pelayanan publik di Kota Makassar.

Pada dasarnya program aplikasi *AJAMMA* adalah program yang di peruntukkan bagi seluruh warga kota makassar yang ingin menyampaikan aduan atau aspirasi terkait masalah seputar Kota Makassar, dalam penetapan sasaran ini Humas DPRD Kota Makassar lebih menjadikan mahasiswa sebagai sasaran utama program tersebut, “sebab aplikasi ini masih tergolong baru jadi sasaran utamanya yakni dunia kampus, terutama mahasiswa – mahasiswa yang sering melakukan unjuk rasa di jalan atau tempat umum lainnya, bukan berarti ingin meredupkan gerakan mahasiswa untuk unjuk rasa, tetapi lebih kepada menjawab tantangan zaman dan era modern dan ikut serta mewujudkan Kota Makassar sebagai kota *smart city* dan menuju kota dunia” Ujar Kasubag Humas DPRD Kota Makassar, Andi Taufiq Natsir.⁶

Bukti nyata untuk mensosialisasikan aplikasi *Ajamma* di dunia kampus yakni Humas DPRD Kota Makassar telah melakukan kegiatan sosialisasi di Universitas Negeri Makassar (UNM) , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE AMKOP) Makassar , Universitas Fajar Makassar, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIE LAN) Makassar, Universitas

nadiyah Makassar (UNISMUH) dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE MITRO) Makassar . Bukan cuman mensosialisasikan di dunia



tor.uin-alauddin.ac.id/8853/1/ABD.%20RAIS_Optimized.pdf (diakses 25 Maret 2019)

kampus saja, Humas DPRD Kota Makassar makin memperlihatkan keseriusannya untuk memperkenalkan aplikasi *Ajamma* dengan mensosialisasikan di media penyiaran radio yaitu Mercurius, Mark FM, dan Barata FM. Untuk media cetak lokal, sudah semua media cetak yang ada di Kota Makassar digunakan sebagai ajang sosialisasi, sedangkan media Televisi yakni Celebes TV, Fajar Tv, I News TV, serta Kompas TV.

Akan tetapi yang jadi persoalan menurut Kasubag Humas DPRD Kota Makassar, dari awal diresmikannya aplikasi *Ajamma* yakni masih kurangnya partisipasi masyarakat terhadap keluhan dan aduan mereka pada aplikasi tersebut, terlebih lagi Kota Makassar merupakan kota yang cukup besar dan memiliki permasalahan yang lebih kompleks. Pada November 2016 – Januari 2017 aduan yang masuk dan tercatat di bagian staf aspirasi dan Humas DPRD Kota Makassar yakni sejumlah 12 aduan dengan masalah yang berbeda – beda, tetapi hanya 1 laporan saja yang sesuai standar aduan dan disampaikan serta diteruskan pada pimpinan DPRD Kota Makassar sebab 11 aduan lainnya tidak masuk kategori standar aduan dan secara otomatis dapat penolakan pada aplikasi tersebut.⁷ Pada sisi lain dari hasil penelitian dapat diidentifikasi persoalan lain dari aplikasi *Ajamma*, yaitu : a. Persoalan teknis kurangnya pengetahuan masyarakat menggunakan teknologi atau penggunaan *smartphone* bahkan aplikasi *Ajamma* itu sendiri, b. Persoalan sarana dan

na yang belum mendukung dalam pelaksanaan aplikasi *Ajamma*,

ssartoday.com/2017/01/06/12-aduan-masyarakat-terjaring-lewat-aplikasi-ajamma/ (diakses 25



c. Persoalan penetapan sasaran utama dalam penggunaan aplikasi Ajamma, serta d. Persoalan kuantitas penerima aspirasi masyarakat di DPRD Kota Makassar.

Dengan adanya aplikasi *Ajamma* ini diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelayanan publik di Kota Makassar. Mengingat program aplikasi ini sebuah aplikasi yang diperuntukkan bagi masyarakat kota Makassar dan tentunya sangat diperlukan partisipasi masyarakat dalam pengaduan atau pelaporan apapun itu yang terjadi di kota Makassar. Sehingga dengan proses kerjasama yang ada, baik partisipasi masyarakat dan respons yang cepat dari pemangku kebijakan tentunya akan tercipta kehidupan masyarakat yang lebih tertata, sejahtera, aman dan damai.

Dari permasalahan ini, penulis tertarik melakukan penelitian dengan terfokus pada bagaimana *AJAMMA* ini bisa dijadikan sebagai aplikasi pelayanan publik dan menjadi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Makassar dan menjadi wadah masyarakat Makassar untuk memberikan aduan, saran maupun kritikan terhadap permasalahan yang terjadi di Kota Makassar dalam hal apapun itu. Sehingga mengangkat judul penelitian: **Implementasi AJAMMA (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) Melalui E-Government Sebagai**

Pelayanan Publik DPRD Di Kota Makassar.



1.2 Rumusan Masalah

Hadirnya aplikasi *Ajamma* diharapkan dapat menjadi solusi untuk peningkatan proses pelayanan publik di Kota Makassar. Terlebih lagi aplikasi ini diperuntukkan bagi masyarakat Kota Makassar dan tentunya diharapkan partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasinya berupa pengaduan, saran ataupun kritikan dalam hal apapun itu yang terjadi di Kota Makassar. Sehingga dengan proses kerjasama yang ada, baik partisipasi masyarakat dan respons yang cepat dari pemangku kebijakan tentunya akan berdampak pada layanan pengaduan publik yang baik dan terciptanya *good governance*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membuat pertanyaan penelitian, yakni:

1. Bagaimana pelaksanaan *Ajamma* (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Makassar ?
2. Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan aplikasi *Ajamma* (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) ?



1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan aplikasi *Ajamma* (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan aplikasi *Ajamma* (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dari segi akademis, penelitian ini akan menambah perspektif civitas akademika prodi ilmu pemerintahan, sebagai bahan kajian ilmu pemerintahan dalam proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, dalam hal ini di bidang pelayanan publik dan *e-government* berupa aplikasi *Ajamma* (Ajang Aspirasi Masyarakat Kota Makassar).
2. Dari segi metodologis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberi nilai tambah yang selanjutnya dapat dikomparasikan dengan penelitian-penelitian ilmiah lainnya, terutama yang mengkaji tentang aplikasi pelayanan publik khususnya di kota Makassar.



3. Dari segi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi bagi pemerintah maupun masyarakat lainnya secara meluas mengenai aplikasi pelayanan publik khususnya yang ada di kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka pada dasarnya merupakan ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari sumber bacaan (*literature*) yang ada kaitannya dengan tema yang akan diangkat dalam penelitian. Kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi kegiatan mencari, membaca, mengevaluasi, menganalisis dan membuat sintesis laporan-laporan penelitian dan teori, serta pendapat yang berhubungan dengan penelitian.⁸

Dalam membahas dan mengkaji masalah pada penelitian ini, penulis membutuhkan landasan konsep yang kokoh untuk mendukung penelitian ini. Landasan konsep tersebut digunakan sebagai alat analisis terhadap permasalahan yang diangkat.

2.1 KONSEP AJAMMA SEBAGAI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK

Lahirnya *Ajamma* menurut Ketua DPRD Kota Makassar (Farouk M. Betta, MM) salah satunya disebabkan oleh keresahan masyarakat Makassar terhadap pelayanan publik yang dianggap belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari berbagai masalah yang dihadapi di Kota Makassar misalnya, mulai dari jalan raya yang rusak sehingga membuat resah masyarakat, parkir liar, macet, banjir dan lain sebagainya.



Sehingga di era digital saat ini dibutuhkan pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan zaman dan bisa jadi solusi terhadap permasalahan yang ada serta dapat menampung aspirasi masyarakat secara baik dan benar.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin hari semakin pesat memberikan segala kemudahan dalam hidup manusia. Kini, orang-orang dapat mengakses informasi dengan mudah. Bahkan, kini masyarakat dapat menyampaikan pendapat maupun tuntutan mereka hanya dengan sentuhan teknologi. Hal inilah yang menjadi kegunaan dari aplikasi *Ajamma* tersebut yang ada di Kota Makassar, apalagi kota Makassar sebagai daerah atau wilayah dengan penggunaan media digital terbanyak di Provinsi Sulawesi Selatan (Hasil survei *Lembaga Win and Wise Communcation*) telah menunjukkan bagaimana perkembangan teknologi informasi yang ada.

Aplikasi Ajang Aspirasi Masyarakat Kota Makassar (*AJAMMA*) merupakan sebuah aplikasi yang idealnya dimana masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya secara cepat, efisien dan efektif, khususnya masyarakat di Kota Makassar. Aplikasi *Ajamma* juga merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh DPRD Kota Makassar dan Pemerintah daerah Kota Makassar demi terwujudnya aspirasi masyarakat serta membantu proses pembangunan daerah.



Aplikasi *Ajamma* secara konsep sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor DPRD untuk mengadu yang dapat memakan banyak waktu dan tenaga. Dengan aplikasi *Ajamma* ini, semua orang dapat aktif ikut serta dalam pembangunan yang lebih baik dan pemanfaatan teknologi yang jauh lebih berguna.

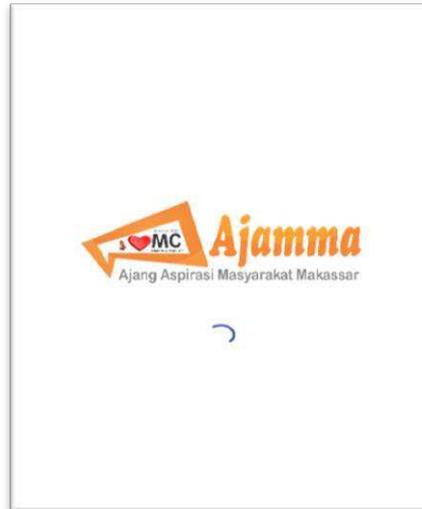
Sistem kerja penerimaan aspirasi masyarakat pada aplikasi *Ajamma*, langsung diterima oleh staf aspirasi dan Humas DPRD Kota Makassar. Apabila aspirasi atau keluhan masyarakat sudah sesuai standar pengaduan seperti kejelasan identitas diri yang memberikan pengaduan, lokasi pengaduan, informasi permasalahan aduan yang cukup valid dan setelah itu akan diteruskan aduan tersebut dan ditindak lanjuti masing – masing komisi yang sesuai bidang aduan dan permasalahannya serta kerja sama dengan Pemerintah kota Makassar untuk menyelesaikan aduan masyarakat yang sudah masuk pada aplikasi *Ajamma* yang sesuai standar pengaduan dan apabila jika aduan masyarakat tidak sesuai standar pengaduan, aplikasi *Ajamma* akan secara otomatis menolak aduan tersebut.

Adapun langkah – langkah dalam penggunaan aplikasi *Ajamma* sebagai aplikasi pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Mengunduh aplikasi *AJAMMA* di mesin pencarian

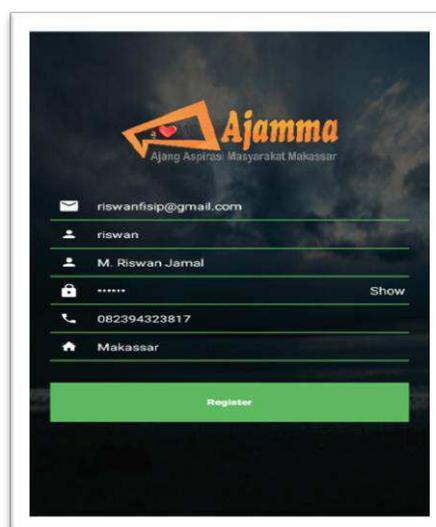
google.





Gambar 1. Aplikasi Ajamma
Sumber : Pribadi

2. Membuat akun pada aplikasi AJAMMA dengan mengisi email, *username*, *fullname*, *password*, *contact ex* dan *address*.
Kemudian melakukan registrasi.

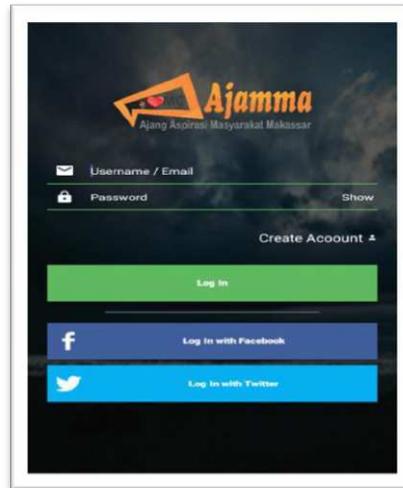


Gambar 2. Menu Registrasi

Sumber : Pribadi



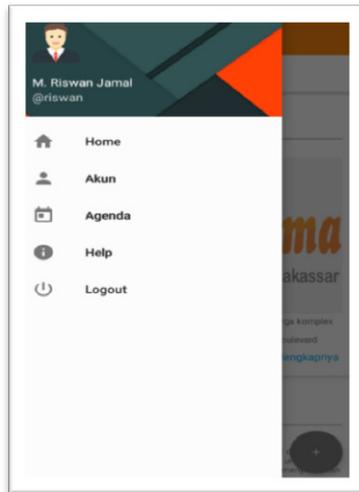
3. *Login* dapat dilakukan dengan memasukan *username/email* dan *password* atau melalui *facebook* atau *twiteer* yang telah terhubung dengan aplikasi *AJAMMA*.



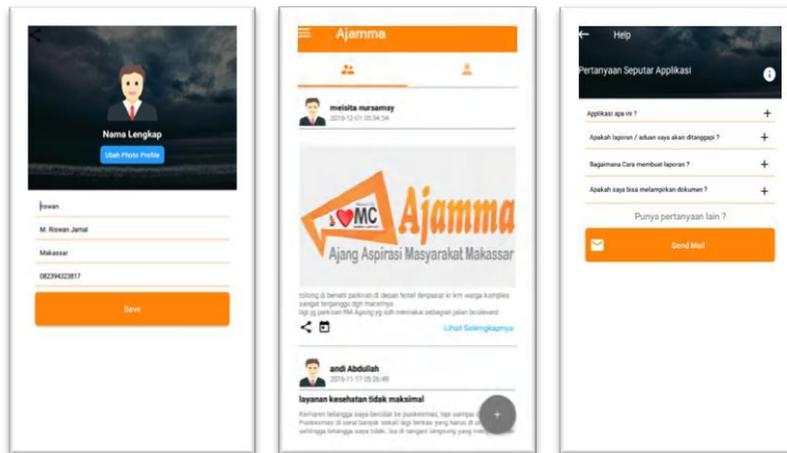
Gambar 3. Login
Ajamma
Sumber : Pribadi

4. Tampilan utama aplikasi *AJAMMA* yaitu terdiri dari *home*, *akun*, *agenda*, *help* dan *logout*. Tiap tampilan ini memiliki fungsi tersendiri.





Gambar 4. Tampilan utama
Sumber : Pribadi



Gambar 5. Menu Home

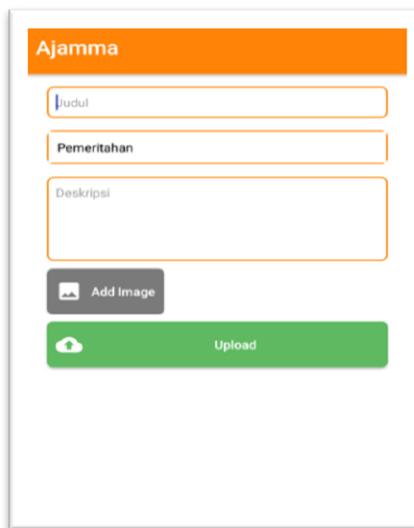
Gambar 6. Menu Akun

Gambar 7. Menu Help

Sumber : Pribadi



5. Pengaduan dapat dilakukan dengan memilih menu *home* dan pilih simbol (+).
- Ketik judul permasalahan secara garis besar. Contoh, masalah penumpukan sampah.
 - Pilih dan isi instansi atau pihak yang terkait yang ingin dituju untuk pengaduan.
 - Selanjutnya, deskripsikan permasalahan pada kolom yang telah di sediakan dan dapat menambahkan foto agar lebih valid dan jelas (jika ada)
 - Terakhir, upload dan tunggu konfirmasi pengaduannya.



Gambar 8. Layanan pengaduan

Sumber: Pribadi



2.2 IMPLEMENTASI

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Begitupun secara etimologis menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab, merumuskan bahwa *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carryingout* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), *to give practicia effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Pengertian tersebut mempunyai arti bahwa untuk mengimplementasikan sesuatu harus disertakan sarana yang mendukung yang nantinya akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu itu.

Pengertian implementasi selain menurut Webster di atas dijelaskan juga menurut Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi adalah:

“Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.⁹

Pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-



www.unikom.ac.id/files/disk1/546/jbptunikompp-gdl-nurhasanah-27279-2-babii.pdf (diakses 26 Maret 2019)

pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warga negaranya. Namun dalam praktiknya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari Undang-Undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.¹⁰

Mazmanian dan Sebastiar juga mendefinisikan implementasi sebagai berikut:

“Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan”.¹¹

Implementasi menurut Mazmanian dan Sebastier merupakan pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk undang-undang juga berbentuk perintah atau keputusan-keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan.



p.unikom.ac.id/files/disk1/546/jbptunikompp-gdl-nurhasanah-27279-2-babii.pdf (diakses 26 Maret 2019)

p.unikom.ac.id/files/disk1/546/jbptunikompp-gdl-nurhasanah-27279-2-babii.pdf (diakses 26 Maret 2019)

2.3 PELAYANAN PUBLIK

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

(Ratminto, 2005:7) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Menurut Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa 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 publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.¹²

Sejalan dengan pembahasan yang diatas, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) melakukan perubahan pada peraturan pedoman standar pelayanan publik. Sebelumnya aturan pedoman standar pelayanan publik diatur pada PERMENPANRB No. 36 Tahun 2012 dan diganti dengan PERMENPANRB No. 15 Tahun 2014. Alasan dirubahnya aturan tersebut yakni perkembangan teknologi informasi yang banyak dipergunakan sebagai sarana pendukung pelayanan, penyederhanaan proses penyusunan, peningkatan kemandirian dan mendorong upaya perbaikan berkelanjutan dan inovasi pelayanan.¹³

Menurut PERMENPANRB No.15 Tahun 2014, latar belakang perlunya standar pelayanan yakni, tuntutan aspirasi masyarakat terhadap

nggaraan pelayanan publik yang berkualitas, memberikan



5 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik

anisasi.malangkota.go.id/wp-content/uploads/sites/72/2015/09/01.-Slide-SP.pdf (diakses 28 Maret 2019

pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan dan diperlukan adanya standar pelayanan di tiap unit pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.

Dalam pelayanan publik memiliki hakikat pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Sehingga dari hakikat tersebut menciptakan asas pelayanan publik, seperti berikut :

- a. Transparansi , bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.



- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras , agama , golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.¹⁴

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang –kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.¹⁵

Selain itu pelayanan publik memiliki prinsip dan pola penyelenggaran pelayanan publik. Untuk prinsip pelayanan publik meliputi kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan,



Tomaruddin, M.A., 2014, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, PT. Genesindo, Jakarta, Hal. 26

kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.¹⁶ Sedangkan pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.
- b. Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait yang bersangkutan.
- c. Terpadu, pola pelayanan terpadu ini terbagi atas 2 bagian yakni pelayanan terpadu satu atap dan terpadu satu pintu. Terpadu satu atap adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Sedangkan, terpadu satu pintu adalah pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus Tugas, pola ini dibebankan pada petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. Pada pola ini dititik beratkan pada instansi



yang harus kembangkan pola pelayanannya sehingga dapat menemukan dan menciptakan inovasi pelayanan publik.¹⁷

Sehingga dalam hal untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

2.4 E-GOVERNMENT

E-Government adalah sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada keterbukaan informasi publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung. Menurut definisi World Bank (2004), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan.¹⁸



sitory.uin-suska.ac.id/4852/3/BAB%20II%282%29.pdf (diakses 28 Maret 2019)

Sedangkan menurut Indrajit (2002:36) *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).¹⁹

E-Government dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Richardus Eko Indrajid, 2002).

Inpres Nomor 3 tahun 2003 ini tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Diterbitkannya Inpres ini dengan pertimbangan, antara lain:



b.unila.ac.id/15705/16/BAB%20II.pdf (diakses 28 Maret 2019)

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;

2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;

3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*;

4. Bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government* secara nasional.



Secara umum konsep *e-Government* dikenal pula memiliki 3 jenis klasifikasi, yaitu :

a. *Government to Citizens/consumers*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh

ah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan an organisasinya yang berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang



baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.²⁰

Dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan *e-Government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in line*.



Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset. Hal 32

Selain itu *e-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, murah dan efektif. Sehingga tujuan mendasar yang ingin dicapai dari implementasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
- c. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan.

Secara teoritis manfaat yang diharapkan dengan penerapan *e-Government* (OECD 2005 dalam Darmawan, 2011: 70), yakni:

1. *E-Government* meningkatkan efisiensi; Teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan efisiensi dalam hal pemrosesan tugas dan operasi administrasi publik dalam jumlah besar. Aplikasi berbasis internet bisa menyimpan koleksi dan transmisi data, provisi informasi

dan komunikasi dengan customer. Efisiensi di masa datang yang lebih signifikan mungkin dilakukan melalui pembagian data yang lebih besar dengan dan antar pemerintahan.



2. *E-Government* meningkatkan pelayanan; Jika pemerintahan ingin fokus pada pengguna mengimplikasikan bahwa seorang pengguna tidak seharusnya mengerti struktur dan hubungan pemerintahan yang kompleks dengan tujuan berinteraksi dengan pemerintah. Internet bisa membantu untuk mencapai tujuan ini dengan memudahkan pemerintah untuk muncul sebagai organisasi yang bersatu dan menyediakan pelayanan online. Pelayanan *e-Government* harus dibangun dalam kaitan dengan permintaan dan nilai untuk user, sebagai bagian dari strategi pelayanan yang melibatkan banyak saluran.

3. *E-Government* membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu. Internet bisa membantu pemangku kepentingan (*stakeholder*) membagi informasi dan ide dan maka itu berkontribusi terhadap keluaran kebijakan tertentu. Sebagai contoh, informasi online bisa menyebarkan penggunaan sebuah program pendidikan atau pelatihan, pembagian informasi dalam sektor kesehatan bisa meningkatkan penggunaan sumber daya dan perhatian terhadap pasien dan pembagian informasi antara pemerintahan pusat dan sub-nasional bisa memfasilitasi kebijakan lingkungan.



4. *E-Government* bisa berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi; *e-Government* membantu mengurangi korupsi, menambah keterbukaan dan kepercayaan dalam pemerintahan dan berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi. Dampak khusus mencakup pengeluaran pemerintahan yang berkurang melalui program yang lebih efektif dan efisiensi dan peningkatan dalam produktivitas bisnis melalui teknologi komunikasi dan informasi memudahkan penyederhanaan administrasi dan meningkatkan informasi pemerintahan.

5. *E-Government* bisa menjadi pengkontribusi utama untuk reformasi; Teknologi informasi dan komunikasi telah mendukung reformasi dalam banyak area, sebagai contoh dengan meningkatkan transparansi, memfasilitasi pembagian informasi dan meng-highlight ketidak konsistenan internal.

6. *E-Government* bisa membantu membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga Negara; Membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga negara adalah hal mendasar untuk pemerintahan yang baik. Teknologi informasi dan komunikasi membantu membangun kepercayaan dengan memudahkan pelibatan

warga negara dalam proses kebijakan, mempromosikan pemerintahan yang terbuka dan akuntabel dan membantu mencegah korupsi. Lebih lanjut, jika keterbatasan dan tantangan dapat diatasi, *e-Government*



bisa membantu suara seorang individu dapat didengarkan dalam sebuah perdebatan yang lebih luas.²¹

Untuk membangun *e-Government* dibutuhkan beberapa strategi yang bisa diimplementasikan, salah satu diantaranya adalah membangun *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh semua pihak. Pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan. Semakin tinggi tingkatannya, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan tanpa dukungan yang memadai, berpotensi untuk mengalami kegagalan. Berikut 4 tingkatan *e-government* :

- 1) Tingkat 1 - Persiapan, yang meliputi pembuatan situs informasi disetiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah misalnya Warnet, dll.
- 2) Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.



3) Tingkat 3 - Pemanfaatan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

4) Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.²²

2.5 KERANGKA PIKIR

Kemajuan teknologi dan informasi sangat begitu pesat , begitupun dengan perkembangannya di bidang pemerintahan. Penerapan Teknologi dan informasi pada bidang Pemerintahan menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada masyarakat, seperti pelayanan publik berbasis *e-government*.

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasiskan elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Untuk membantu mengimplementasikan *e-government* di Indonesia, Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 pemerintah menginstruksikan kepada beberapa pejabat lembaga

pemerintahan termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah demi terlaksananya *e-government* secara nasional,

chardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset. Hal 41



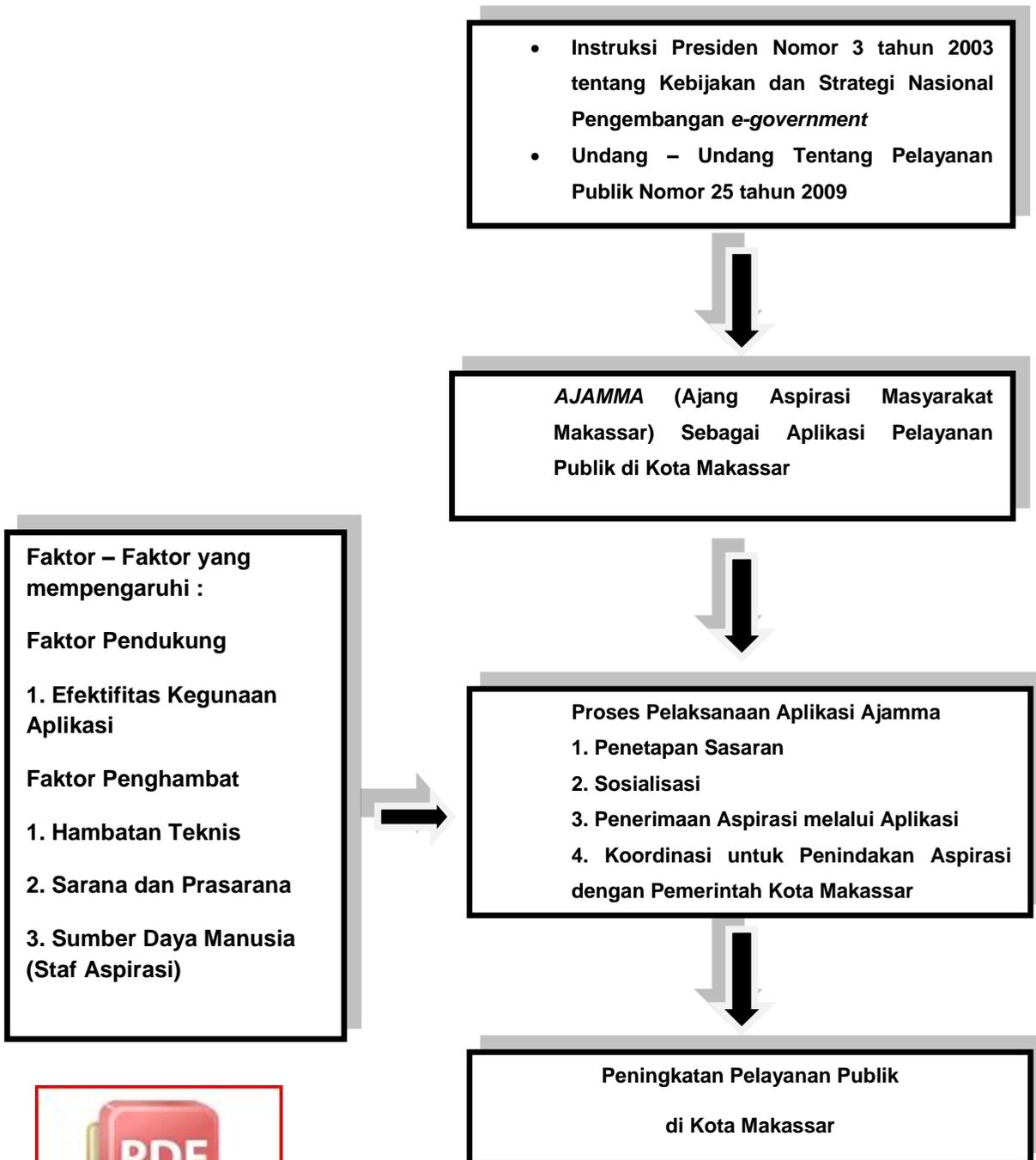
merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya.

Wujud implementasi pelayanan publik yang berbasis e-government telah dilakukan oleh DPRD Kota Makassar dan bekerjasama dengan Pemerintah Kota Makassar yang berbentuk aplikasi pelayanan publik *Ajamma* (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar). Program *Ajamma* ini merupakan aplikasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan pemanfaatan pada pelayanan publik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat serta kelancaran dalam menyampaikan keluhan kesah, aspirasi, masukan dan kritikan tanpa harus bertemu secara langsung dan bertatap muka dengan para pengambil kebijakan.

Sehingga dalam penelitian ini akan dikaji bagaimana implementasi dan faktor pendukung serta penghambat dari pelaksanaan program *Ajamma* (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Makassar. Mengingat bahwa aplikasi *Ajamma* telah diresmikan pada bulan November 2016, namun ternyata menurut Kasubag Humas DPRD Kota Makassar masih kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pemanfaatan aspirasinya pada aplikasi tersebut. Untuk lebih jelasnya dari tersebut maka dapat disusun suatu Kerangka Pikir yang dijabarkan skema berikut:



Gambar Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada program aplikasi Ajamma (Ajang Aspirasi Masyarakat Kota Makassar) sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Makassar. Agar dapat menerapkan metode ilmiah dalam penelitian ini maka diperlukan suatu desain penelitian, yang mampu memahami situasi secara mendalam, menemukan pola dan sesuai dengan kondisi penelitian yang akan dikerjakan. Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian. Komponen yang perlu diperhatikan dalam mengadakan penelitian antara lain:

3.1 TIPE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan dan bermaksud menjelaskan mengenai program aplikasi Ajamma (Ajang Aspirasi Masyarakat Kota Makassar) sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Makassar.

3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian dilakukan di wilayah Kota Makassar dengan mengambil sampel atau data di Kantor DPRD Kota Makassar, Kantor Pemerintahan Makassar dan Kantor Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan , estimasi waktu penelitian selama 2 bulan lamannya.

