

SKRIPSI

**PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DALAM RANGKA TATA
KELOLA PEMERINTAHAN MELALUI PROGRAM *SOMBERE'*
SMART CITY DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**RICHAL ANDRY TRIADI
E051 181 320**



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA TATA KELOLA
PEMERINTAHAN MELALUI PROGRAM SOMBERE SMART CITY DI
KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**RICHAL ANDRY TRIADI
E051 181 005**

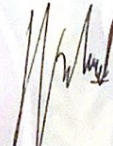
Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Indar Arifin, M.Si
NIP. 19630407 198903 2003



Rahmatullah, S.IP, M.Si.
NIP.19770513 200312 1002

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 199103 1001

**LEMBAR PENERIMAAN
SKRIPSI**

**PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA TATA KELOLA
PEMERINTAHAN MELALUI PROGRAM SOMBERE' SMART CITY DI
KOTA MAKASSAR**

Dipersiapkan dan di susun oleh

RICHAL ANDRY TRIADI

E051 181 320

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 19 Agustus 2022
Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua : Dr. Indar Arifin, M.Si
Sekertaris : Rahmatullah, S.IP, M.Si
Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
Anggota : Dr. A. Lukman Irwan. S.IP, M.Si

Pembimbing Utama : Dr. Indar Arifin, M.Si
Pembimbing Pendamping : Rahmatullah, S.IP, M.Si

()
()
()
()

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Richal Andry Triadi

NIM : E051181320

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul:

**“PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA TATA KELOLA
PEMERINTAHAN MELALUI PROGRAM SOMBERE SMART CITY DI
KOTA MAKASSAR”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 11 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



(Richal Andry Triadi)

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh.

Shalom, Om Swastyastu, Namu Buddhaya, Salam Kebajikan!

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, dan cinta kasih-Nya tak terbatas dan tak terbalas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan *E-Government* Dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan Melalui Program *Sombere’ Smart City* Di Kota Makassar”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (S1) di Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula penulis kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad ﷺ, yang telah mengajarkan kita membaca sebagai pintu pengetahuan untuk memperoleh pencerahan dan kebijaksanaan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya akrab dengan hambatan, tetapi hal tersebut tidak menyurutkan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan cara melihat hambatan tersebut menjadi sebuah tantangan untuk meningkatkan kualitas diri. Maka besar harapan bahwa skripsi ini dapat diterima dengan baik dan memenuhi kriteria.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, doa, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis menghaturkan

banyak terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya. Terkhusus kepada orang tua penulis Bapak Basri dan Mama Masdiana yang telah melahirkan dan mendidik penulis sehingga dapat tumbuh dan berkembang seperti saat ini. Terima kasih banyak atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih atas nilai-nilai kehidupan yang senantiasa diberikan untuk menjadi pribadi yang lebih baik, pribadi yang terus berusaha melayakkan diri sebagai manusia yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, memberikan kesehatan, dan keselamatan dunia akhirat kepada kedua orang tua penulis.

Melalui kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan jajarannya;
2. Dr. Phil. Sukri, S.IP, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Dekan dan jajarannya;
3. Dr. A.M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
4. Ibu Dr. Indar Arifin, M.Si selaku Penasehat Akademik sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing

penulis dan memberikan banyak ilmu baru dalam kepenulisan ilmiah sedari awal hingga penyelesaian skripsi ini;

5. Bapak Rahmatullah, S.IP, M,Si selaku Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sejak proposal hingga penyelesaian skripsi ini;
6. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si, (Alm) Prof Dr.A. Gau Kadir, MA, Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si, Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si, (Alm) Dr. H. Andi Syamsu Alam, M.Si, Dr. H. A.M. Rusli, M.Si, Suhardiman Syamsu, M.Si, Dr. Jayadi Nas, M.Si, Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si, Rahmatullah, S.IP, M.SI, Ashar Prawitno, S.IP, M.Si, Saharuddin S.IP, M.Si, yang telah memberikan pengetahuan dalam jenjang perkuliahan sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin:
8. Para pegawai dan staf akademik Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus Bapak Mursalim Mile S.IP yang telah memberikan bantuan kepada penulis;
9. Para informan dalam penulisan skripsi ini yang telah dengan baik menerima dan memberikan bantuan berupa perizinan untuk

melakukan pengumpulan data dan melakukan wawancara;

10. Terima kasih untuk saudara kandung penulis Kakak Ririn Anggriana, Kakak Rian Regif Anggara dan Adik Rildha Alfriana yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi penulis dalam meraih segala mimpi dan cita-cita. Semoga kita semua dapat menjadi saudara yang dapat selalu membahagiakan kedua orang tua dunia akhirat.
11. Terima Kasih Amelia Arnadia telah menjadi partner sekaligus *support system* penulis dalam setiap proses yang dilalui bersama juga untuk semua hal-hal yang baik semoga panjang umurnya.
12. Terima kasih untuk saudara – saudari seperjuangan sejak menyangang status mahasiswa Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas. Saudaraku Eleftheria 2018, Mulai dari Wahyudi selaku ketua angkatan, Ismail Ipedeen, Jenderal Adam, Menkad Ocid, Korlap Carlos, Pak Wapres Gispa, Ketua Goviesta Borak, Ketua Koskip Malla, Dewan Mades, Dewan Muqsit, Sekum Devy, Sekar, Menlu Nidu, Mendagri Eka, Menmikat Nini, Ketua LKP Sila, Bendum Fany, Sindi ketan dua, Priscil, Gomes, Wihdah, Mutia, Kiki, Nuna, Sulhan, Fatur, Ilham, Tuti. Terima kasih atas segala kisah suka duka yang kita lalui bersama dan semoga itu abadi dikenangan kita semua, tetaplah jadi orang yang merdeka bagi diri kita masing-masing!
13. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) FISIP Unhas, yang telah menyertai kehidupan

kemahasiswaan penulis, menjadi rumah tempat dimana ada banyak suka dan duka, memberikan banyak proses mendewasakan diri. Terima kasih atas segala cerita dan ilmu serta kesempatan berperan sebagai kakak yang berbagi maupun sebagai adik yang dibimbing serta sebagai ujung tombak kepemimpinan di Bumi Orange. Terima kasih atas kebersamaannya, kesempatan berkarya, kekeluargaan yang telah diberikan. Bumi orange yang akan senantiasa dirindukan oleh penulis. Jayalah Himapemku, Jayalah Himapem Kita! Salam Merdeka Militan!

Makassar, 27 Juli 2022

Richal Andry Triadi

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>E-Government</i>	9
2.1.1. Pengertian <i>E-Government</i>	9
2.1.2. Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	12
2.1.3. Kategori <i>E-Government</i>	15
2.2 Tata Kelola Pemerintahan (<i>Good Governance</i>)	18
2.2.1 Ciri-ciri <i>Good Governance</i>	21
2.2.2 Tujuan <i>Good Governance</i>	22
2.2.3 Fungsi <i>Good Governance</i>	23
2.2.4 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	24
2.3 Konsep <i>Smart City</i>	28
2.3.1 Pengertian <i>Smart City</i>	28
2.3.2 <i>Sombere' Smart City</i>	33
2.3.3 <i>Smart Governance</i>	35
2.4 Kebijakan tentang Pelaksanaan <i>E-Government</i>	39
2.4.1 Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan <i>E-Government</i>	39
2.4.2 Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Lingkup Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....	41
2.5 Kerangka Konsep	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian	43

3.2	Lokasi Penelitian.....	44
3.3	Fokus Penelitian	45
3.4	Sumber Data	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6	Teknik Analisis Data	53
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN		55
4.1	Gambaran Umum Kota Makassar.....	55
4.2	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar	59
4.3	Hasil Penelitian.....	69
4.3.1	Pelaksanaan <i>Smart Governance</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar	69
4.3.1.1	Smart Governance Dimensi Layanan Publik.....	73
4.3.1.1.1	Efektivitas.....	74
4.3.1.1.2	Efisiensi.....	82
4.3.1.1.3	Transparansi.....	88
4.3.1.2	Smart Governance Dimensi Birokrasi.....	95
4.3.1.2.1	Efektivitas.....	95
4.3.1.2.2	Efisiensi.....	97
4.3.1.2.3	Transparansi.....	102
4.3.1.3	Smart Governance Dimensi Kebijakan Publik.....	107
4.3.1.3.1	Efektivitas.....	107
4.3.1.3.2	Efisiensi.....	109
4.3.1.3.3	Transparansi.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		120
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....		125
LAMPIRAN-LAMPIRAN		128

DAFTAR TABEL DAN MATRIKS

Tabel 4. 1 Luas Kota Makassar Berdasarkan Luas Kecamatan	56
Tabel 4. 2 Daftar Perizinan dan Waktu Penyelesaian Tahun 2022	79
Tabel 4. 3 Data Jumlah Izin Terbit PTSP Bintang Lima	80
Tabel 4. 4 Jumlah ASN dan Tenaga Kontrak Tahun 2022	85
Tabel 4. 5 Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai Tahun 2022...	86
Tabel 4. 6 Fasilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bintang Lima Tahun 2022	87
Matriks 4.1 Analisis <i>Smart Governance</i> Dimensi Layanan Publik dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan melalui 3 Prinsip; Efektivitas, Efisiensi dan Transparansi.....	93
Matriks 4.2 Analisis <i>Smart Governance</i> Dimensi Birokrasi dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan melalui 3 Prinsip; Efektivitas, Efisiensi dan Transparansi.....	105
Matriks 4.3 Analisis <i>Smart Governance</i> Dimensi Kebijakan Publik dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan melalui 3 Prinsip; Efektivitas, Efisiensi dan Transparansi.....	118

INTISARI

RICHAL ANDRY TRIADI, Nomor Induk Mahasiswa E051181320, Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan E-Government dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan melalui Program Sombere’ Smart City di Kota Makassar”**, di bawah bimbingan Ibu Dr. Indar Arifin, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Rahmatullah, S.IP, M.Si. sebagai Pembimbing Pendamping.

Pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik (*E-Government*) bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, dan transparan serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, sehingga dengan diadakannya pelayanan berbasis elektronik akan terwujudnya suatu pelayanan yang bersih serta berkualitas dengan tidak adanya segala bentuk penyimpangan dalam pelayanan berbasis elektronik. Keterbukaan informasi yang bisa diakses oleh publik melalui implementasi *e-government* menjadi suatu keharusan dan harus diatur oleh kebijakan pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk implementasi *e-government* di Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *e-government* melalui program *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan strategi penelitian naratif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-government* melalui program *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terbagi atas tiga dimensi, yaitu pertama Layanan Publik telah menerapkan prinsip efektif, efisien dan transparan dengan optimal dilihat dari pelayanan yang memudahkan masyarakat melalui sistem perizinan berbasis *online* juga ketersediaan fasilitas penunjang dan laman yang dapat diakses masyarakat. Kedua Birokrasi dilihat dari segi efektifitas dan efisiensi birokrasi berjalan secara terstruktur dan dari segi transparansi pun demikian. Dan Ketiga Kebijakan Publik bahwa masyarakat secara terbuka dapat mengetahui ataupun mengakses kebijakan publik yang diterapkan pada PTSP Bintang Lima.

Kata Kunci: **E-Government, Tata Kelola Pemerintahan, Smart Governance**

ABSTRACT

RICHAL ANDRY TRIADI, Student Identification Number E051181320, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. The thesis entitled "**Implementation of E-Government in the Framework of Governance through the Sombere' Smart City Program in Makassar City**", under the guidance of Mrs. Dr. Indar Arifin, M.Si as the Main Advisor and Mr. Rahmatullah, S.IP, M.Sc. as Advisor.

The implementation of electronic-based services (e-government) aims to realize a clean, effective, efficient, and transparent governance and realize quality public services, so that the holding of electronic-based services will be realized a clean and quality service in the absence form of deviation in electronic -based services. Information disclosure that can be accessed by the public through the implementation of e-government is a necessity and must be regulated by government policies both central and regional including the implementation of e-government in Makassar City. The purpose of this study was to determine the implementation of e-government through the Smart Governance program at the Makassar City Investment and Integrated Services Office. The method used is a qualitative approach with narrative research strategies. Data collection techniques by interview, observation, and documentation. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results obtained show that the implementation of e-government through the Smart Government program at the Makassar City Investment and Integrated Services Office is divided into three dimensions, namely the first public service has implemented effective, efficient and transparent principles optimally seen from services that facilitate the community Through an online -based licensing system the availability of supporting facilities and pages that can be accessed by the public. Both bureaucracy is seen in terms of effectiveness and efficiency of the bureaucracy running in a structured manner and in terms of transparency. And the third public policy that the public can openly know or access the public policies applied to the PTSP Bintang Lima.

Keywords: **E-Government, Governance, Smart Governance**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat, oleh karenanya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Pelayanan publik oleh pemerintah adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan akan dikatakan baik apabila aparatur sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam sistem pemerintahan sebagai upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang wajib untuk diperhatikan oleh pemerintah sebab

pelayanan tersebut berdampak dan dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga jika terjadi kesalahan dalam alur pelayanan maka masyarakat akan menganggap bahwa sistem pelayanan yang diberikan pemerintah tidak memuaskan untuk dirasakan oleh masyarakatnya sendiri. Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu aspek untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Upaya ini dimulai dari memangkas prosedur dan alur pelayanan, hingga integrasi pelayanan dalam sistem online yang masuk dalam kerangka *e-government*.

E-Government merupakan hal yang populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Banyak Negara dibelahan dunia berlomba menerapkan *e-government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing, yang tujuan akhirnya diharapkan meningkatkan kualitas kinerja pemerintah terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya. Bahkan di Indonesia banyak daerah yang telah mengimplementasikan *e-government* dengan strategi yang telah direncanakan di daerah tersebut dan merupakan salah satu cara dalam mewujudkan *good governance*.

Inisiatif ke arah *e-government* di Indonesia telah diperkenalkan sejak keluarnya Instruksi Presiden RI No.3

Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi.

Pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik (*e-government*) bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan sehingga dengan diadakannya pelayanan berbasis elektronik akan terwujudnya suatu pelayanan yang bersih serta berkualitas dengan tidak adanya segala bentuk penyimpangan dalam pelayanan berbasis elektronik (Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003). Keterbukaan informasi yang bisa diakses oleh publik melalui implementasi *e-government* menjadi suatu keharusan dan harus diatur oleh kebijakan pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk implementasi *e-government* di Kota Makassar.

Kota Makassar sebagai ibukota dari Provinsi Sulawesi Selatan dengan tingkat pertumbuhan perkotaan yang cukup pesat mengakibatkan kota menghadapi berbagai tantangan baru yang perlu diatasi sehingga membuat pemerintah melakukan berbagai inovasi sebagai bentuk mengintegrasikan beragam pelayanan kepada masyarakat. Tentu saja inisiatif

dari pemerintah menjadi sebuah keharusan untuk mengambil langkah-langkah strategis dalam mengintegrasikan informasi teknologi cerdas untuk menciptakan kota pintar Makassar. Dalam konteks ini, pemerintah Kota Makassar dituntut untuk bisa melakukan inovasi, kreasi serta improvisasi menggali potensi sumber dayanya untuk pembangunan berkelanjutan Makassar. Memanfaatkan teknologi merupakan salah satu bentuk improvisasi kota.

Program *Sombere' Smart City* sebagai langkah strategis pemerintah Kota Makassar dalam memanfaatkan teknologi. Kota Makassar sebagai *Smart City* menjadi bagian dari program pemerintah kota sebagai bagian dari masyarakat global. Pada hakikatnya konsep *Sombere' Smart City* dikategorikan memiliki 6 (enam) kategori yang saling berkesinambungan dalam mengembangkan Kota Makassar menuju *Smart city* diantaranya adalah *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society*, dan *Smart Environment*. Namun, pada penelitian ini hanya berfokus pada konsep penerapan *Smart Governance* sebagai salah satu kategori yang menjadi unsur keberhasilan terwujudnya *Sombere' Smart City*.

Smart governance sebagai media perwujudan *Good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam

perkotaan, yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif, efisien dan transparan (Sri Wahyuni, 2021). Berdasar pada masterplan program *Sombere' Smart City* pada kategori *smart governance* yang menjadi *quick win* adalah adanya program Kota Makassar adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima, program ini diamanahkan untuk dijalankan oleh DPM-PTSP Kota Makassar.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada bidang penanaman modal dan pembantuan pelayanan secara terpadu dengan sistem pelayanan memanfaatkan operasional *smart governance* secara digital. Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar telah diatur berdasarkan Peraturan Walikota Makassar nomor 99 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar masih kerap kali ditemui masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini

menyangkut masyarakat yang kurang menyukai apabila antri terlalu lama, datang lebih awal namun didahului oleh mereka yang datang diakhir karena dibantu oleh temannya, aparat yang *slow respon*, dan lain hal sebagainya. Padahal dalam pengoperasiannya, DPM-PTSP Kota Makassar telah menerapkan sistem *Smart governance* hal ini dapat dilihat dari sistem pelayanan yang telah diterapkan melalui situs resmi berbasis website, yang artinya tata kelola pemerintahan yang cerdas telah di implementasikan oleh DPM-PTSP Kota Makassar ini namun masih ada saja masyarakat yang kurang puas bahkan komplain terkait pelayanan yang diberikan.

Berlandaskan dari uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Pelaksanaan *E-Government* dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan melalui Program *Sombere’ Smart City* di Kota Makassar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan *E-Government* dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *E-Government* dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pemerintahan terutama kajian mengenai bagaimana pelaksanaan *E-Government* dalam rangka tata kelola pemerintahan diharapkan penulisan ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi para akademisi penulis dan kalangan yang berminat dalam bidang kajian yang sama.

2. Manfaat Praktis:

Dapat dijadikan masukan dan sumber informasi bagi pemerintah dan lembaga yang terkait. Hasil Penelitian ini juga dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi para pengambil kebijakan guna mengambil langkah – langkah strategis dalam segi inovasi program dan pelaksanaan *E-Government* dalam rangka tata kelola pemerintahan.

3. Manfaat Metodologis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah juga dapat dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya, terutama yang mengkaji tentang *E-Government* dalam rangka tata kelola pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *E-Government*

2.1.1. Pengertian *E-Government*

E-Government merupakan program pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis. Melalui pengembangan *E-Government*, pemerintah diharapkan dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *E-Government* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Ada beberapa definisi mengenai *E-Government*, tergantung kepada sudut pandang mana pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada.

Dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government "*E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan

komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good* Pemerintahan.”

Di dalam buku *E-Government In action* (2005:5) menyatakan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Menurut *World Bank* dalam Hardiansyah (2011: 107), menyatakan “*E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam

hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.”

Menurut Kementerian Kominfo dalam Hardiansyah, (2011: 107) “*E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.”

Menurut Indrajit (2016:3) “*E-Government* bukanlah jalan pintas untuk menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, atau pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan dalam waktu singkat, atau pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan; *E-government* adalah sarana atau alat untuk menuju kepada objek-objek tersebut.”

Dari beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan diatas, terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *E-Government* yang ada, berikut tiga persamaan karakteristik tersebut:

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana

- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.

2.1.2. Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Tujuan diselenggarakannya *E-Government* di suatu negara atau wilayah adalah untuk meningkatkan pelayanannya secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Serta meningkatkan kinerja pemerintah di masyarakat, dunia usaha dan kelompok terkait lainnya untuk tata kelola yang baik. Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E- Government* disebutkan tujuan dari dilaksanakannya *E-Government*, yaitu:

- a. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
- b. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat, tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- c. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- d. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- e. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Menurut Yahya (2015) Terdapat empat tujuan yang dibuat untuk menjalankan *E-Government*, yaitu:

- a. Terbentuknya sebuah jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat dijangkau disetiap masyarakat dan wilayah di seluruh Indonesia.
- b. Meningkatkan perkembangan perekonomian, mempertahankan stabilitas ekonomi, dan dapat bersaing dengan perdagangan internasional melalui hubungan interaktif dengan dunia usaha.

- c. Terbentuknya mekanisme dan pola komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti dialog publik dengan masyarakat sehingga ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Terbentuknya proses kerja dan sistem manajemen yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Menurut Indrajit (2016:4), *E-Government* diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

- a. Layanan Masyarakat: Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari. 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.
- b. Hubungan antar pemerintah, masyarakat pelaku bisnis: Terjadi peningkatan hubungan antar pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.

- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi:
Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya didalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.
- d. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien : *E-Government*
diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.

2.1.3. Kategori *E-Government*

Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.8 Tahun 2004 bahwa obyek layanan aplikasi *E-Government* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:

- a. *Government to Government*: Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk

memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti 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. Berbagai penerapan *E-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

- b. *Government to Citizen*: 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 (rakyat). 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. Contohnya pengaplikasiannya

seperti Kementerian Agama yang membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai;

- c. *Government to Business*: Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Di samping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh aplikasinya adalah para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis

web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

2.2 Tata Kelola Pemerintahan (*Good Governance*)

Tata Kelola Pemerintahan atau *good governance* secara umum ialah yang menyangkut atau membahas tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan juga dapat ditinjau dari segi fungsional pemerintah.

Definisi Tata Kelola Pemerintahan yang baik atau lebih dikenal sebagai sebutan *good governance*, secara umum adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi urusan publik dengan tujuan untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Sedarmayanti, 2004). *Governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat di berbagai bidang yang ada kaitannya dengan kepentingan masyarakat dalam intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Sebuah *Governance* dikatakan baik apabila sumber daya dan masalah-masalah publik dapat dikelola dengan cara efektif dan efisien ialah jawaban dari suatu kebutuhan terhadap masyarakat (Santosa, 2010). Adanya fungsi dari beberapa perangkat

kelembagaan publik yang sedemikian rupa sehingga dapat memungkinkan bagi kepentingan masyarakat dapat terjamin dengan baik. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *Good Governance* ialah penyelenggaraan kekuasaan negara dan administrasi yang melibatkan aktor pemerintah, swasta dan masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien.

Tata Kelola Pemerintahan merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (*World Bank, 2008*).

Konsep *good governance* adalah aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik yang perlu dipertanggung jawabkan kepada publik (Nugroho, 2008). Tanggung jawab dan tanggung gugat tidak hanya diberikan kepada atasan saja melainkan juga kepada masyarakat luas, dalam Tata Kelola Pemerintahan, yaitu suatu latihan dari kewenangan politik, ekonomi dan administrasi untuk menata, mengatur dan mengelola masalah-masalah sosial lainnya.

Menurut Koiman (2009:273), *Governance* merupakan rangkaian proses hubungan sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam beragam aspek yang terkait dengan kepentingan masyarakat dan campur tangan pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Governance* merupakan mekanisme, proses-proses serta institusi melalui warga Negara mengucapakan keperluan mereka, memediasi perbedaan mereka serta memanfaatkan hak dan kewajiban sah mereka. *Governance* ialah proses lembaga pelayanan, mengatur sumber daya publik dan menanggung realita hak asasi manusia. Dalam kondisi ini *good governance* mempunyai hakikat yang benar yakni bebas dari manipulasi kekuasaan dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berpedoman pada pemerintahan hukum.

Menurut Mardiasmo (2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk membentuk *good governance*, dimana definisi dasarnya ialah Tata Kelola Pemerintahan yang baik.

Menurut dokumen *United Nation Development Program* (UNDP: 2004), tata kelola pemerintahan yang baik ialah "Penggunaan wewenang ekonomi politik serta administrasi untuk mengelola beragam urusan negara disetiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendesak terciptanya kondisi

kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat“.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* ialah tata pemerintahan, yakni penggunaan kekuasaan ekonomi, politik, dan administrasi guna mengatur urusan Negara di semua tingkat. Tata pemerintahan tersebut meliputi seluruh mekanisme, proses serta lembaga dimana warga serta kelompok masyarakat menyampaikan kepentingan mereka, memakai hak hukum, memenuhi kewajiban serta menjembatani perbedaan diantara mereka.

2.2.1 Ciri-ciri *Good Governance*

Pada dokumen kebijakan *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004) lebih jauh menyebutkan ciri *good governance* yaitu:

1. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif serta adil.
2. Menjamin adanya supremasi hukum.
3. Menjamin bahwa prioritas politik, sosial serta ekonomi berlandaskan pada konsesus masyarakat.

4. Memperhatikan kebutuhan mereka yang miskin serta lemah pada proses pengambilan keputusan mengenai alokasi sumber daya pembangunan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis pada masa ini ialah pemerintahan yang menitikberatkan terhadap pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang rentan akan suara kelompok. Artinya, proses penetapan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi penetapan keputusan dengan adil seluruh *stakeholder*.

2.2.2 Tujuan *Good Governance*

Dengan dibentuknya konteks *governance* sehingga peran yang dibawa pemerintah semakin banyak yang bisa dilaksanakan. Peran yang dimiliki pemerintah selain peran strategi dimasa depan menurut Eddi Wibowo (2004:21) adalah:

1. Mewujudkan kondisi ekonomi yang kondusif bagi pembangunan manusia yang berkelanjutan.
2. Melindungi masyarakat yang berada dalam posisi lemah serta rentan.
3. Meningkatkan efisiensi dan responsifitas pemerintah.
4. Memberdayakan masyarakat dan melakukan demokratisasi sistem politik.

5. Desentralisasi dalam administrasi.
6. Meningkatkan serta menekan kesenjangan antar kelompok kaya dengan miskin.
7. Memperkuat integritas sosial serta keragaman budaya.
8. Melindungi lingkungan.
9. Mempromosikan kesejahteraan.

Tujuan *good governance* menurut Mardiasmo (2009) yaitu: “Untuk meningkatkan kemakmuran rakyat dengan mewujudkan Negara (pemerintah) yang kuat, pasar yang kompetitif serta masyarakat sipil (*civil society*) yang mandiri.

2.2.3 Fungsi *Good Governance*

Menurut Widodo (2001) *Good Governance* mempunyai tiga fungsi pokok, diantaranya:

1. Efektifitas yang berasal dari budaya perusahaan, etika, nilai, mekanisme, proses bisnis, kebijakan serta struktur organisasi perusahaan yang bermaksud untuk mendukung serta mendorong pengembangan perusahaan, pengelolaan sumber daya dan resiko secara efektif serta efisien, pertanggungjawaban perusahaan kepada pemegang saham serta stakeholders lainnya.

2. Serangkat prinsip, kebijakan serta sistem manajemen perusahaan yang diterapkan bagi tercapainya operasional perusahaan yang efisien, efektif, dan *probtable* dalam melaksanakan organisasi serta bisnis perusahaan guna memperoleh sasaran *strategic* yang memenuhi prinsip praktek bisnis yang baik dan implementasinya sesuai dengan peraturan yang ada, peduli akan lingkungan serta berdasarkan nilai sosial budaya yang tinggi.

3. Seperangkat peraturan dan ataupun sistem yang mengacu pada *control* perusahaan bagi terwujudnya pertumbuhan nilai bagi pihak pemangku kepentingan (pemerintah, pemegang saham, pimpinan perusahaan, serta karyawan) dan untuk perusahaan itu sendiri.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Good Governance

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2008) merumuskan sembilan aspek fundamental dalam *good governance* yang harus diperhatikan yaitu:

1. Partisipasi (*participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan prinsip

demokrasi yaitu kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat secara konstruktif.

2. Penegakan Hukum (*rule of law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturanaturan hukum. Tanpa ditopang oleh sebuah aturan hukum dan penegakannya secara konsekuen, partisipasi publik dapat berubah menjadi tindakan publik yang anarkis.

3. Transparansi (*transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi juga menyangkut keterbukaan antar pihak pemerintah dalam memajemen pemerintahan. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

4. Responsif (*responsive*)

Setiap instansi perlu diarahkan pada usaha guna melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Keselarasan antara program dan aktivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat yang di programkan serta dijalankan oleh organisasi publik, sehingga kinerja organisasi tersebut akan semakin baik. Responsivitas yang sangat rendah dicerminkan dengan ketidaksesuaian dengan antara pelayanan dan kepentingan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam merealisasikan misi serta tujuan organisasi publik.

5. Konsesus (*consensus*)

Prinsip ini menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsesus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama, sehingga akan memiliki kekuatan memaksa bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut.

6. Kesetaraan (*equity*)

Clean and good governance juga harus didukung dengan asa kesetaraan, yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan.

Asas ini harus diperhatikan secara sungguh-sungguh oleh semua penyelenggara pemerintahan di Indonesia karena kenyataan sosiologis bangsa kita sebagai bangsa yang majemuk, baik etnis, agama, dan budaya.

7. Efektivitas dan efisiensi

Setiap aktivitas serta kelembagaan diarahkan supaya menciptakan sesuatu yang benar-benar sejalan dengan kebutuhan melalui penggunaan sebaik mungkin dari beragam sumber yang tersedia. Efektivitas dan efisiensi disini berdaya guna dan berhasil guna, efektivitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisiensi dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga.

8. Akuntabilitas (*accountability*)

Asas akuntabilitas adalah pertanggung jawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Secara teoritik, akuntabilitas menyangkut dua dimensi yakni akuntabilitas vertikal yang memiliki pengertian bahwa setiap pejabat harus mempertanggung jawabkan berbagai kebijakan dan pelaksanaan tugas-tugasnya terhadap atasan yang lebih tinggi, dan yang kedua akuntabilitas horisontal yaitu

pertanggungjawaban pemegang jabatan publik pada lembaga yang setara.

9. Visi Strategis

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Tidak sekedar memiliki agenda strategis untuk masa yang akan datang, seseorang yang memiliki jabatan publik atau lembaga profesional lainnya, harus memiliki kemampuan menganalisa persoalan dan tantangan yang akan dihadapi oleh lembaga yang dipimpinnya.

2.3 Konsep *Smart City*

2.3.1 Pengertian *Smart City*

Pengertian kota pintar atau *smart city* mengacu pada berbagai faktor penting yaitu faktor manusia, faktor teknologi dan faktor kelembagaan. Faktor manusia, *Smart City* adalah kota di mana orang-orang kreatif didukung dalam pekerjaan mereka, jaringan pengetahuan dan lingkungan bebas kejahatan. Faktor teknologi, *smart city* didefinisikan sebagai kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Faktor Kelembagaan Sebagai sebuah kota, masyarakat perkotaan yang terdiri dari pemerintah, bisnis dan penduduk memahami dan mengambil keputusan berdasarkan teknologi informasi.

Menurut Nukma (2016) *smart city* merupakan suatu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi.

Menurut Suhono dalam (Nukma:2016) *smart city* merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Smart city juga dapat didefinisikan sebagai sebuah konsep penataan kota yang terintegrasi dalam semua aspek, baik dari pemerintahan, penduduk, kesehatan, pendidikan dan masih banyak lagi yang lainnya dengan menjadikan perkembangan teknologi sebagai salah satu perangkatnya.

Caragliu, A. dalam (Nukma:2016) mendefinisikan *smart city* sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Untuk mewujudkan *Smart City* atau kota cerdas diperlukan visi yang jelas dengan melihat berbagai unsur penting yang mencakup tiga faktor untuk mewujudkan berbagai komponen *Smart City*, yang biasanya mencakup enam dimensi penting (Rauf, 2016:22-24), yaitu:

1. *Smart Economy*: Implementasi dan penilaian *Smart City* pada dimensi *smart economy* meliputi dua hal, yakni proses inovasi dan kemampuan daya saing. Kedua hal tersebut berguna untuk mencapai peningkatan ekonomi bangsa yang lebih baik dan pintar, sebab inovasi dan kemampuan daya saing merupakan modal utama untuk kemajuan bangsa serta peningkatan pembangunan sumber daya.
2. *Smart People*: Dapat dikatakan sebagai tujuan utama yang harus dipenuhi dalam mewujudkan *Smart City*. Pada bagian ini terdapat kriteria proses kreatifitas pada diri manusia dan modal sosial. Kriteria penilaian tersebut diantaranya sebagai berikut:
 - a. Adanya jenjang pendidikan formal dalam bentuk sekolah dan perguruan tinggi yang merata kepada masyarakat dan berbasiskan IT.
 - b. Adanya komunitas IT atau komunitas lain yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi.

- c. Adanya peranan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi.
3. *Smart Governance*: Bagian pada *Smart City* yang menghususkan pada tata kelola pemerintahan yang diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil dan demokrasi serta kuantitas dan kualitas pelayanan publik yang baik. Smart Pemerintahan terdiri atas tiga bagian sebagai berikut:
 - a. Keikutsertaan masyarakat dalam penentuan keputusan secara langsung maupun *online*.
 - b. Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan cara penyediaan sistem pelayanan berbasis *web* dan *mobile*.
 - c. Adanya transparansi dalam pemerintahan sehingga masyarakat menjadi tahu.
4. *Smart Mobility*: Pada bagian dimensi *Smart City* ini menghususkan pada transportasi dan mobilitas masyarakat. Pada *smart mobility* ini terdapat proses transportasi dan mobilitas yang pintar, sehingga diharapkan terciptanya layanan publik pada transportasi dan mobilitas yang baik yang mampu memecahkan permasalahan umum di dalam transportasi, seperti kemacetan, pelanggaran lalu lintas, polusi dan lain-lain.

5. *Smart Environment*: Bagian dimensi ini mengkhususkan pada pengelolaan lingkungan yang berkesinambungan dan berkelanjutan dan memanfaatkan teknologi yang berkaitan pada pengelolaan lingkungan.
6. *Smart Living*: Pada *smart living* terdapat syarat dan kriteria serta tujuan untuk proses pengelolaan kualitas hidup dan budaya yang lebih baik dan pintar. Untuk mewujudkan *smart living* ada tiga bagian yang harus dipenuhi, yaitu:
- a. Fasilitas-fasilitas pendidikan yang memadai bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti penyediaan sarana internet gratis dan sehat, pemasangan CCTV di tempat umum serta lalu lintas dalam menekan jumlah kriminalitas.
 - b. Penyediaan sarana, prasarana dan informasi terkait potensi pariwisata daerah dengan baik dan atraktif memanfaatkan teknologi informasi.
 - c. Infrastruktur teknologi informasi yang memadai, sehingga semua fasilitas dan layanan publik dapat berjalan dengan baik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Dengan konsep kota cerdas, pemerintah daerah didorong untuk melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat berbasis teknologi informasi. Pada intinya konsep *smart city* adalah bagaimana cara

menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur sosial dan infrastruktur ekonomi dengan menggunakan teknologi yang dapat mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut dan membuat kota lebih efisien dan layak huni.

2.3.2 *Sombere' Smart City*

Smart city di Kota Makassar menyatukan perkembangan teknologi (*smart*) dengan kearifan lokal (*sombere'*). Secara umum, teknologi yang digunakan pada *smart city* merupakan teknologi yang *modern* dan khas. Perangkat tersebut begitu canggih sehingga disebut *modern*. Kemudian nilai kearifan lokal yang dimaksud adalah *sombere'*. *Sombere'* merupakan kearifan lokal suku Bugis dan Makassar. *Sombere'* berarti kesopanan kepada orang lain. *Sombere'* merupakan bagian dari peradaban masa lalu masyarakat Bugis Makassar yang kembali dipopulerkan sekarang dan di masa yang akan datang. *Sombere'* didesain ulang menjadi sebuah peradaban baru yang menjadi ikon tersendiri di kota Makassar. Dalam bahasa Indonesia, *sombere'* bisa diartikan ramah. Oleh karena itu, ikon yang dipopulerkan di Kota Makassar adalah Makassar *Sombere'* dan *Smart City* (*Makassar City Friendly and Smart*). Perpaduan perangkat teknologi dengan budaya lokal dalam tata kota. Saat ini kota Makassar sedang mengembangkan berbagai kegiatan *sombere'* dan *smart* yang mengarah ke berbagai

sektor. Adapun beberapa dimensi *Sombere' Smart City*, diantaranya:

1. *Smart Governance*;
2. *Smart Environment*;
3. *Smart Branding*;
4. *Smart Economy*;
5. *Smart Living*;
6. *Smart Society*.

Sombere' dan *smart city* menjadi prioritas utama dalam pengembangan Kota Makassar menuju kota dunia. *Sombere'* dan *Smart City* di Kota Makassar dirancang khusus untuk menata urusan publik menjadi lebih baik. Tujuannya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif/transparan, dan terus meningkatkan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terintegrasi dengan budaya lokal. Konsep *smart governance* di Makassar berfokus pada tiga aspek, yaitu pelayanan publik, manajemen birokrasi, dan efisiensi kebijakan dan untuk mendukung pelaksanaan *smart governance*, pemerintah Kota Makassar membuat program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bintang lima dengan tujuan efisiensi dan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu berbasis *online* dan dipercayakan

untuk dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

2.3.3 Smart Governance

Smart Governance merupakan salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *Smart City*. Secara umum, *Smart Governance* adalah istilah yang merujuk dalam pengimplementasian ICT pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif (Latuheru et al., 2009).

Smart governance sebagai media perwujudan *Good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan, yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumber daya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan. dalam kaitannya dengan konsep *smart governance* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "database" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja.

Satu hal yang perlu diingat dalam penerapan *Smart Governance* sebagai salah satu media perwujudan *Smart City* bahwa sebagus apapun sistemnya tetapi jika masyarakatnya dominan tak berpendidikan, moralitas yang buruk dan tak jelas apa dan bagaimana budayanya. hal tersebut justru akan menjadi *Stupid City* yang ditandai dengan kesemrawutan disana-sini, maka sebuah *Smart City* bisa terwujud apabila masyarakatnya cerdas atau *well educated*, kritis, dan memiliki kesadaran tinggi untuk berpartisipasi aktif mendukung segala upaya yang baik menuju kota yang lebih berkualitas. Selain daripada itu, peran dari seorang pemimpin pun cukup dominan, karena dari seorang pemimpinlah bakal lahir *Smart System* atau sistem cerdas yang dapat menjawab persoalan-persoalan pembangunan sosial-budaya, fisik-lingkungan, dan ekonomi secara berkelanjutan.

Smart governance pun mempunyai dimensinya tersendiri, Giffinger (2007) mengelompokkan dimensi *smart governance* dalam beberapa bagian, yaitu:

1. *Participation in decision making* (Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan)

Pengambilan keputusan Partisipatif merupakan proses pemberian kepemilikan keputusan kepada seluruh

kelompok secara kreatif dengan menemukan pilihan yang efektif untuk dijalankan semua orang.

2. *Public and Social Services* (Pelayanan Publik dan Sosial)

Pelayanan sosial meliputi tunjangan dan fasilitas seperti perawatan kesehatan, bantuan makanan, pendidikan, Dinas Pemadam Kebakaran, perumahan bersubsidi, perawatan kesehatan, adopsi, pelatihan kerja, lobi, penelitian kebijakan, dan pengelolaan masyarakat.

3. *Transparent Governance* (Tata Kelola Transparan)

Tata kelola yang transparan berarti pejabat pemerintah tidak menyembunyikan apapun terhadap masyarakat dan bertindak secara terbuka dengan diketahui oleh warga negara terkait keputusan yang akan diambil.

4. *Political Strategies & Perspective* (Perspektif dan strategi politik)

Strategi politik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh, mengembangkan, dan menggunakan kekuasaan baik dari segi pengaruh maupun kredibilitas untuk mendapatkan keuntungan dalam situasi konflik.

Menurut Kominfo dalam buku Anityasari (2019) Konsep *Smart Governance* diukur berdasarkan tiga dimensi, yaitu:

1. Layanan Publik (*Public Service*)

Dengan memanfaatkan teknologi terkini, dengan cara inovatif dan kreatif, pemerintah daerah mampu menyediakan:

- a) Seluruh bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat secara online dan transparan dengan memanfaatkan konsep *smart governance*.
- b) Penyediaan sarana prasarana dengan sistem monitoring kebutuhan kepada masyarakat secara langsung.
- c) Memudahkan penyediaan kebutuhan jasa pokok untuk masyarakat.

2. Birokrasi (*Bureaucacy*)

Pemanfaatan perkembangan teknologi dilakukan secara inovatif dan kreatif dalam membangun sebuah pemerintah dengan sistem birokrasi yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

3. Kebijakan Publik (*Public Policy*)

Pemerintah daerah mampu membangun budaya dan praktik *citizen-centered policy*, yakni setiap kebijakan diambil dengan secara aktif berkomunikasi dan mengakomodasi pendapat/masukan dari masyarakat, berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat, dan memberi akses

luas terhadap dokumen-dokumen kebijakan publik pemerintah.

2.4 Kebijakan tentang Pelaksanaan *E-Government*

2.4.1 Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* lahir atas dasar kebutuhan dari Bangsa Indonesia atas pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan kepada masyarakat demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini juga didukung dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat pesat pada saat ini. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 ini menginstruksikan kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretaiatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, Panglima Tentara Negara Republik Indonesia, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur dan Bupati/Walikota.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku yang tidak mungkin menjawab

perubahan yang kompleks dan dinamis sehingga harus dikembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan pihak lain. Selanjutnya Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hierarki yang panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan.

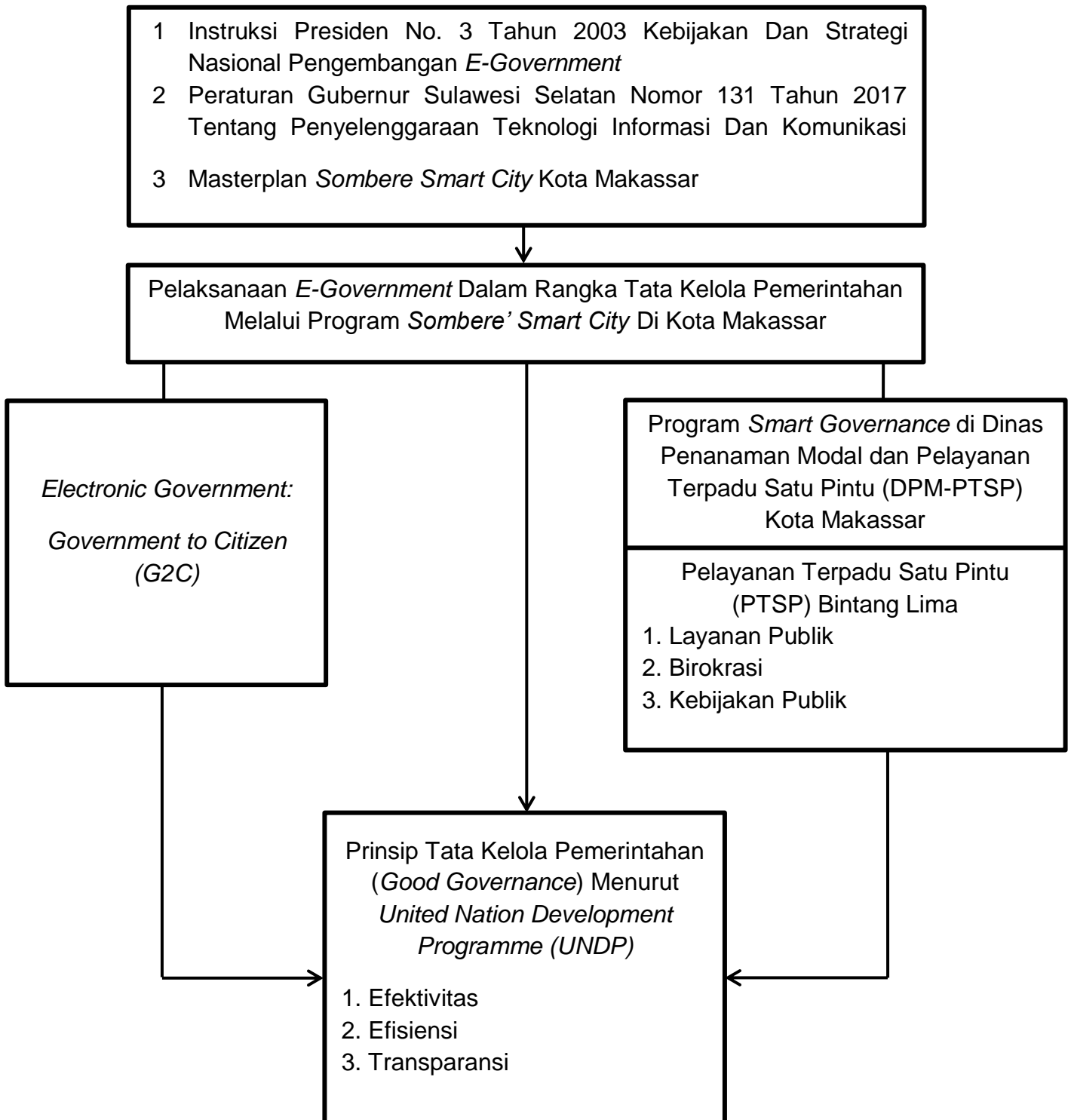
Oleh karenanya Pemerintah Daerah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*. Melalui proses transformasi tersebut, Pemerintah Daerah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah lainnya dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

2.4.2 Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Lingkup Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Adapun maksud dan tujuan ditetapkan Peraturan Gubernur ini adalah tercipta dan terlaksananya mekanisme penyediaan dan akses informasi, sistem komunikasi dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi untuk mendukung produktifitas pengambilan kebijakan Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, terbuka dan akuntabel.

2.5 Kerangka Konsep

Dalam pelaksanaan *E-Government* melalui program *sombere' smart city* yang kemudia difokuskan pada dimensi *smart governance* tentu ada penilaian untuk mengukur seberapa berhasilnya program tersebut dijalankan oleh dinas terkait dalam menerapkan tata kelola pemerintahan yang cerdas. Kerangka konsep diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang ada tanpa melenceng dari fokus penelitian. Adapun kerangka konsep dari penulis sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Imam Gunawan (2017:80-81) penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Bersifat alamiah, penelitian kualitatif dilakukan pada latar alamiah atau konteks dari suatu keutuhan. Hal ini dilakukan karena sifat alamiah menghendaki adanya kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.
2. Manusia sebagai alat (instrumen), dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan salah satu sarana pengumpulan data yang utama.
3. Metode kualitatif, metode yang digunakan yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

4. Lebih mementingkan proses daripada hasil, hal ini disebabkan oleh adanya hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.

Sedangkan untuk strategi penelitian ini termasuk pada jenis naratif yang merupakan strategi penelitian yang mana didalamnya peneliti menyelidiki kehidupan individu-individu dan meminta seseorang atau kelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh peneliti dalam kronologi naratif. Di Akhir tahap penelitian, peneliti harus menggabungkan dengan gaya naratif pandangan-pandangannya tentang kehidupan partisipan dengan pandangan-pandangannya tentang kehidupan peneliti sendiri (Clandinin & Connelly, 2000).

Selanjutnya pendekatan kualitatif dengan strategi penelitian naratif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan dan ungkapan gambaran secara realitas tentang pelaksanaan E-Government melalui program *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan ketertarikan,

keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Sehingga lokasi penelitian yang dipilih peneliti dalam penelitian “Pelaksanaan *E-Government* Dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan Melalui Program *Sombere’ Smart City* Di Kota Makassar” adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan atau urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada:

1. Program *Smart Governance* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan sasaran dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien,

transparan dan pasti. Terkhusus Kota Makassar wewenang untuk melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu diberikan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar telah menerapkan sistem *smart governance* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna membentuk suatu sistem pemerintahan yang cerdas dan efektif untuk masyarakat. Namun pada penelitian kali ini akan membahas tiga dimensi penting dalam penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar, diantaranya:

1. Layanan Publik

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan salah satu dinas yang bekerja dalam bidang pelayanan dan perizinan sehingga secara tidak langsung akan terus melakukan kontak dengan masyarakat sehingga perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Sesuai dengan tugasnya DPM-PTSP kota Makassar ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat artinya pelayanan yang berjalan secara efektif, efisien dan

transparan sehingga masyarakat tidak perlu lagi repot jika ingin memohon dalam mengajukan pelayanan perizinan. Pelaksanaan *smart governance* pada dimensi layanan publik di DPM-PTSP kota Makassar dapat dilihat melalui prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya:

1) Efektivitas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar tentu mempunyai target pencapaian yang harus diwujudkan. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan yang tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja dalam hal ini apakah pelayanan yang diterapkan dapat memudahkan masyarakat dalam persoalan perizinan tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut.

2) Efisiensi

Efisiensi dalam layanan publik juga menjadi hal yang penting artinya dapat memaksimalkan sumber daya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar sehingga hasil yang dicapai dapat dirasakan maksimal oleh masyarakat secara langsung.

3) Transparansi

Dalam memberikan pelayanan, sistem pengelolaan pelayanan tidak sepatutnya untuk disembunyikan kepada masyarakat karena mereka berhak tau sistem pelayanan yang diberikan untuk itulah DPM-PTSP Kota Makassar telah menyediakan layanan dalam bentuk website yang bisa diakses oleh semua masyarakat jika ingin mengurus perizinan dengan harapan sistem tersebut dapat dikelola secara transparan atau terbuka kepada masyarakat, baik dari segi prosedur pelayanan dan persyaratan pengadministrasian perizinan.

2. Birokrasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah memiliki bentuk tata kerja pada setiap jabatan yang telah terorganisir dan dijalankan dengan baik, dengan tujuan membentuk suatu Birokrasi yang terprosedur. Pelaksanaan *smart governance* pada dimensi birokrasi di DPM-PTSP kota Makassar dapat dilihat melalui prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya:

1) Efektivitas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar tentu

mempunyai target pencapaian yang harus diwujudkan, para pemangku jabatan inilah yang kemudian memiliki peran dan tugasnya masing-masing dalam mewujudkan pencapaian tersebut sesuai dengan target birokrasi yang telah ditetapkan dan hal inilah yang disebut sebagai efektivitas sebuah birokrasi jika mampu mencapai targetnya.

2) Efisiensi

Selain efektivitas, efisiensi dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar juga menjadi hal yang penting artinya birokrasi tersebut dapat memaksimalkan sumber daya yang ada dalam lembaga ataupun dinasny sehingga hasil yang dicapai tidak berjalan secara sia-sia.

3) Transparansi

Smart Governance dalam birokrasi terkait dengan susunan jabatan struktural yang saling berkoordinasi. Koordinasi yang dimaksud, yaitu hubungan yang dibangun antar aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar tentunya memerlukan transparansi atau keterbukaan untuk menciptakan birokrasi yang

terprosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Kebijakan Publik

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan penanaman modal dan perizinan, sehingga dalam melakukan suatu pelayanan setiap aparatur atau pihak yang bertugas masing-masing memiliki suatu sistem kebijakan dalam memberikan suatu pelayanan yang telah diatur oleh DPMPTSP kota Makassar. Pelaksanaan *smart governance* pada dimensi kebijakan publik di DPM-PTSP kota Makassar dapat dilihat melalui prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya:

1) Efektivitas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam setiap pelaksanaan kebijakan publiknya harus berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat.

2) Efisiensi

Dalam menerapkan suatu kebijakan tentu perlu memperhatikan output dari kebijakan tersebut yang tentunya mengarah pada efisiensi. Dalam hal ini Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar secara aktif berkomunikasi dan mengakomodasi pendapat maupun masukan dari masyarakat terkait kebijakan yang diterapkan agar nantinya dapat secara tepat dan cerdas dalam menjalankan kebijakan tersebut.

3) Transparansi

Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam penerapan suatu kebijakan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar yaitu transparan, dalam hal ini masyarakat dapat mengetahui ataupun mengakses kebijakan publik yang diterapkan.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (Moleong, 2007) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Namun, untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya atau data empiris saat itu juga. Data empiris yang terlibat merupakan hasil wawancara dengan beberapa pihak atau penyedia

informasi yang benar-benar mampu dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan terkait dengan kebutuhan penelitian maupun hasil dari observasi.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh peneliti bersumber dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder diantaranya buku paket, jurnal, undang-undang, dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi adalah mengamati objek penelitian yang dimana observasi dilakukan oleh peneliti sendiri agar hasil penelitian tidak subjektif.
2. Wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, artinya peneliti mengadakan pertemuan langsung dengan informan, dan wawancara bebas artinya peneliti bebas mengajukan pertanyaan kepada informan sesuai dengan jenis pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:
 - a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
 - b. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar

- c. Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
 - d. Kepala Bidang Pelayanan Depan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
 - e. Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
 - f. Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
 - g. Masyarakat Pengguna Layanan
3. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data yang tidak bisa didapatkan dengan teknik wawancara maupun teknik observasi. Teknik dokumentasi diperoleh berupa foto, gambar, bagan, struktur dan catatan-catatan yang diperoleh dari subjek penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan langkah-langkah yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003:70) yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data (didefinisikan sebagai proses pemilihan) berfokus pada penyederhanaan dan transformasi data asli yang dihasilkan dari catatan tertulis di tempat. Karena pengumpulan data dimulai dengan meringkas, coding, mencari topik, membuat cluster, menulis memo, dan lain-lain, tujuannya adalah untuk menyimpan data/informasi yang tidak relevan, sehingga jumlah data dapat dikurangi.

3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan *explained*, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Makassar

4.1.1 Letak Geografis Kota Makassar

Kota Makassar merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan yang secara astronomis terletak antara 119°24'17'38" Bujur Timur dan 5°8'6'19" Lintang Selatan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Makassar memiliki batas-batas sebagai berikut : Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Maros; Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa; Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar; dan Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros. Luas wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 kilometer persegi. Kota Makassar merupakan dataran rendah dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 m.dpl. Pada tahun 2020, jumlah kelurahan di Kota Makassar tercatat sebanyak 153 kelurahan. Adapun batas administrasi wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Maros
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Luas wilayah Kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km² daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km². Wilayah daratan Kota Makassar dirinci menurut Kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1
Luas Kota Makassar Berdasarkan Luas Kecamatan

NO.	KECAMATAN	LUAS	PRESENTASE
1	MARISO	1,82 km ²	1,04 %
2	MAMAJANG	2,25 km ²	1,28 %
3	TAMALATE	20,21 km ²	11,50 %
4	RAPPOCINI	9,23 km ²	5,25 %
5	MAKASSAR	2,52 km ²	1,43 %
6	UJUNG PANDANG	2,63 km ²	1,50 %
7	WAJO	1,99 km ²	1,13 %
8	BONTOALA	2,10 km ²	1,19 %
9	UJUNG TANAH	5,94 km ²	3,38 %
10	TALLO	5,83 km ²	3,32 %
11	PANAKUKANG	17,05 km ²	9,70 %
12	MANGGALA	24,14 km ²	13,72 %
13	BIRINGKANAYA	48,22 km ²	27,43 %
14	TAMALANREA	31,84 km ²	18,12 %
JUMLAH		175,77 km²	100,00 %

Sumber Data: Makassar dalam angka tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui Kecamatan yang memiliki wilayah terluas dan tersempit. Kecamatan yang memiliki wilayah terluas adalah Kecamatan Biringkanaya dengan luas 48,22 km², sedangkan Kecamatan yang memiliki wilayah tersempit adalah Kecamatan Mariso dengan luas wilayah 1,82 km².

Dari gambaran singkat mengenai lokasi dan kondisi geografis Makassar memberi penjelasan bahwa secara geografis Kota Makassar memang sangat strategis dilihat dari sisi kepentingan ekonomi maupun politik. Dengan demikian, Kota Makassar memiliki keunggulan komparatif dibanding wilayah lain di Kawasan Timur Indonesia. Saat ini Kota Makassar dijadikan inti pengembangan wilayah terpadu Mamminasata.

4.1.2 Kondisi Demografis Kota Makassar

Penduduk Kota Makassar pada tahun 2018 sebanyak 1.489.011 jiwa yang terdiri atas 737.146 jiwa penduduk laki-laki dan 751.865 jiwa penduduk perempuan. Penduduk Kota Makassar mengalami pertumbuhan sebesar 1,32% dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 1,43% dan penduduk perempuan sebesar 1,36%. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2018 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 98. Kepadatan penduduk di Kota Makassar tahun 2018 mencapai 8.471 jiwa. Kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Makassar dengan kepadatan sebesar 33.751 jiwa dan terendah di Kecamatan Tamalanrea sebesar 3.563 jiwa.

4.1.3 Visi dan Misi Kota Makassar

Visi: Percepatan mewujudkan Makassar Kota Dunia yang “*Sombere dan Smart City*” dengan Imunitas Kuat untuk semua.

Misi:

1. Revolusi Sumber Daya Manusia dan percepatan reformasi birokrasi menuju Sumber Daya Manusia Kota yang unggul dengan pelayanan publik kelas dunia bersih dari indikasi korupsi.
2. Rekonstruksi kesehatan, ekonomi, sosial, dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan imunitas ekonomi dan kesehatan kota yang kuat untuk semua.
3. Restorasi ruang kota yang inklusif menuju kota nyaman kelas dunia yang “*sombere dan smart city*” untuk semua.

Penjabaran dari misi pertama yaitu reformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi dalam kerangka pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berskala dunia adalah model pelayanan publik langsung ke rumah, fasilitas pelayanan publik terpusat terpadu di kecamatan, pembayaran pajak dan restribusi tahunan online terpadu, dan bebas bayar internet di ruang publik kota “*Makassar Cyber City*”. Untuk memenuhi standar pelayanan publik kelas dunia, maka dibangunlah Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Bintang Lima di Kantor Walikota Makassar Jl. Balaikota,
Makassar.

4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal dan PTSP) Kota Makassar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembar Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8) dan Surat Keputusan Walikota Makassar No. 395/505/KEP/I/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab kepada Walikota Makassar, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar memiliki tugas membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah dalam bidang perizinan terpadu dan penanaman modal.

Sebagaimana tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu di bidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

Dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar diharapkan dapat mempercepat upaya mensejahterakan rakyat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan di bidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri. Untuk mencapai harapan tersebut diperlukan suatu pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan pasti serta konsekuen, komprehensif dan sistematis.

4.2.1 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Visi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar dalam menghadapi masa depan dan tuntutan kerja dirumuskan sebagai berikut:

“Terwujudnya Iklim Investasi yang Kondusif Bagi Semua Melalui Penyelenggaraan Perizinan dan Penanaman Modal yang Berkelas Dunia”.

Sedangkan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar yang merupakan penjabaran dari visi tersebut di atas adalah :

1. Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi, dengan tujuan peningkatan investasi melalui percepatan pelayanan perizinan.
2. Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi, dengan tujuan mempermudah akses informasi tentang penanaman modal melalui percepatan pelayanan perizinan secara online.
3. Meningkatkan kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar melalui penerapan sistem reward dan punishment, dengan tujuan peningkatan SDM aparatur dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan.
4. Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi, dengan tujuan meningkatkan potensi dan daya saing investasi guna menarik para investor baik dalam maupun luar negeri.

Sehingga motto pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar yaitu: Mewujudkan Pelayanan Prima untuk Rakyat (Mudah, Cepat Akurat dan Transparan). Berdasarkan Visi, Misi dan Motto Dinas Penanaman Modal dan

PTSP Kota Makassar maka dalam melaksanakan pelayanannya DPM-PTSP Kota Makassar senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan yang termaktub dalam Standar Operasional Prosedur pelayanan publik. Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan transparan. Penerapan standar pelayanan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP ini dimaksudkan sebagai panduan bagi seluruh aparatur dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya serta untuk menghindari

tumpang tindih pelaksanaan tugas masing-masing aparatur. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar juga menerapkan beberapa kebijakan-kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan iklim investasi, yaitu:

1. Melakukan penyusunan serangkaian kegiatan yang dapat meningkatkan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar.
2. Melakukan kegiatan-kegiatan dan pelatihan bagi aparatur penyelenggara pelayanan yang diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Melakukan penataan kembali ruang pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
4. Menempatkan tim teknis pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan.

4.2.2 Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 susunan organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Makassar sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri atas:
 - 1) Subbagian Perencanaan dan Pelaporan;
 - 2) Subbagian Keuangan;
 - 3) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Penanaman Modal, terdiri atas:
 - 1) Seksi Perencanaan dan Pengawasan Penanaman Modal;
 - 2) Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah;
 - 3) Seksi Promosi Penanaman Modal.
- d. Bidang Pelayanan Depan Perizinan, terdiri atas:
 - 1) Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
 - 2) Seksi Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan;
 - 3) Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan.
- e. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis, terdiri atas:
 - 1) Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis;
 - 2) Seksi Peninjauan Perizinan Teknis;
 - 3) Seksi Penetapan Perizinan Teknis.
- f. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis, terdiri atas:
 - 1) Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Non Teknis;
 - 2) Seksi Peninjauan Perizinan Non Teknis;
 - 3) Seksi Penetapan Perizinan Non Teknis.

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

h. Unit Pelaksana Teknis (UPT).

4.2.3 Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar, BAB III, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas, Bagian Kesatu, Dinas, Pasal 4:

a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

b. Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;

- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penanaman modal;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

c. Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai uraian tugas:

- 1) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 2) Merumuskan dan melaksanakan visi dan misi dinas;
- 3) Merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Bidang Penanaman Modal, Bidang Pelayanan Depan Perizinan, Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis, Dan Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis ;

- 4) Merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK) dinas;
- 5) Mengoordinasikan dan merumuskan bahan penyiapan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya;
- 6) Merumuskan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dinas;
- 7) Mengoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana;
- 8) Menyelenggarakan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 9) Melaksanakan pembinaan, pengendalian, dan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- 10) Membina dan melaksanakan pelayanan, informasi, pemrosesan/ pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;

- 11) Melaksanakan pelayanan pengaduan dan penyelesaian atas pengaduan;
- 12) Melakukan penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 13) Mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan,;
- 14) Merumuskan, mengembangkan dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya;
- 15) Melaksanakan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik Daerah yang berada dalam penguasaannya;
- 16) Melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah Provinsi ke pemerintah Kota sesuai dengan bidang tugasnya;
- 17) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya;
- 18) Mempelajari memahami dan melaksanakan peraturan perundang- undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;

- 19) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada pimpinan;
- 20) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait lainnya sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 21) Membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 22) Melaksanakan pembinaan jabatan fungsional;
- 23) Melaksanakan pembinaan unit pelaksana teknis;
- 24) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada walikota melalui Sekretaris Daerah;
- 25) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh walikota.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Pelaksanaan *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Sombere' dan *smart city* menjadi prioritas utama dalam pengembangan Kota Makassar menuju kota dunia. *Sombere'* dan *Smart City* di Kota Makassar dirancang khusus untuk menata urusan publik menjadi lebih optimal. Tujuannya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus meningkatkan kinerja

birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terintegrasi dengan budaya lokal. Hal tersebut juga disampaikan langsung berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Nur Warka, S.IP., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan di Kota Makassar mengatakan bahwa:

“*Sombere* dari segi bahasa bisa diartikan ramah tapi ketika kita kaitkan dengan *smart city* yang tentunya banyak menggunakan teknologi dan mengurangi tatap muka, kemudian yang jadi pertanyaan kemudian bagaimana kita menerapkan keramahan tanpa interaksi secara langsung tanpa ada kontak fisik. Jadi ketika dikaitkan dengan *smart city*, *sombere* itu tidak mesti tampak hanya pada *gesture*, *sombere* juga dapat tampak dalam bentuk kalimat kalimat yang mudah dimengerti, bahasa bahasa yang digunakan adalah bahasa yang akrab didengar oleh masyarakat lokal.”
(Wawancara Pada Tanggal 03 Juni 2022, Pukul 14.33 WITA)

Secara garis besar, program *Sombere Smart City* Makassar terdiri dari enam kategori. Di antaranya *Smart governance*, untuk mengoptimalkan pelayanan publik dari pemerintah kota. *Smart branding*, untuk meningkatkan kesadaran terhadap karakter kota, terutama untuk pariwisata dan konsep *smart governance* di Makassar berfokus pada tiga aspek, yaitu pelayanan publik, manajemen birokrasi, dan efisiensi kebijakan publik. Hal lain tentang *smart governance* juga disampaikan oleh Bapak Nur Warka, S.IP., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan di Kota Makassar berdasarkan pada wawancara yang dilakukan mengatakan bahwa:

“Secara konsep *smart governance* pada *sombere smart city* ini diharapkan dilaksanakan oleh secara keseluruhan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) se-Kota Makassar.” (Wawancara Pada Tanggal 03 Juni 2022, Pukul 14.33 WITA)

Dan untuk mendukung pelaksanaan *smart governance*, pemerintah Kota Makassar berdasar pada *masterplan Sombere Smart City* membuat program *quick win*, yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima dengan tujuan efisiensi dan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu berbasis online dan dipercayakan untuk dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Istilah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima merupakan *quick win* dari program *sombere smart city* dengan harapan dapat mempercepat upaya mensejahterakan rakyat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan di bidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri. Hal terkait juga disampaikan oleh Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam wawancara yang dilakukan peneliti bahwa:

“Konsep pelayanan PTSP Bintang Lima mengarah kepada semua jenis layanan perizinan tersedia dan terintegrasi disini.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Hal ini juga senada berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bahwa:

“...kenapa namanya PTSP Bintang Lima karena menyatukan seluruh layanan yang ada dipemda Kota Makassar.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Nur Warka, S.IP., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan di Kota Makassar berdasarkan pada wawancara yang dilakukan mengatakan bahwa:

“...untuk PTSP Bintang Lima itu diharapkan agar bagaimana secara keseluruhan hal yang berkaitan dengan perizinan itu terintegrasi di dinas ptsp.” (Wawancara Pada Tanggal 03 Juni 2022, Pukul 14.33 WITA)

Tentunya istilah PTSP Bintang Lima ini tidak hanya sekedar nama, ada banyak peningkatan pelayanan dari sebelumnya yang diharapkan tercapai pada program *Smart Governance Sombere Smart City* seperti yang dijelaskan oleh Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan

Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa:

“...istilah Bintang Lima itu muncul karena dulunya kan untuk mengurus perizinan itu apa-apa saja harus diurus secara manual untuk semua jenis izin mulai dari pengisian formulir sampai ke terbitnya izin. Kemudian makanya dikembangkan dengan yang dibilang perizinan secara paralel maksudnya kita dapat mengurus beberapa izin secara bersamaan dalam satu waktu. Kemudian lebih kepada istilah satu pintu, karena dulu itu tidak betul betul satu pintu, masih banyak jendelanya. Jadi misalkan kita mengurus imb, tidak langsung keluar izinnya pada saat itu karena kita masih harus untuk ke tata ruang kota. Nah baru setelah muncul istilah PTSP Bintang Lima, semua perizinan harus berawal dan berakhir disini di PTSP Bintang Lima.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 14.04 WITA)

Berdasarkan dari hasil penelitian informasi yang didapatkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima merupakan istilah dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang jua merupakan salah satu SKPD melaksanakan program *Sombere' Smart City* dengan *output* berfokus pada pelayanan publik yang optimal. Selanjutnya perlu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dari program *smart governance*, hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa dimensi yakni:

4.3.1.1 Smart Governance Dimensi Layanan Publik

Kota Makassar merupakan salah satu kota yang menjadi percontohan dalam penerapan *smart city* sehingga kota

Makassar juga tidak mau ketinggalan dalam memberikan pembenahan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publiknya, salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar yang merupakan salah satu instansi yang melakukan banyak jenis pelayanan kepada masyarakat, dimulai dari jenis pelayanan administrasi perizinan, pelayanan perizinan penanaman modal, perizinan dan non perizinan, perizinan berusaha, dan perizinan non berusaha.

Banyaknya jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar secara tidak langsung dituntut kepada masyarakat untuk terus memberikan pelayanan yang prima sehingga DPM-PTSP kota Makassar terus mengembangkan pelayanannya dengan berbagai konsep, salah satunya melalui konsep penerapan *smart governance* yang merupakan salah satu hal utama dalam penerapan *smart city*. Pelaksanaan *smart governance* pada dimensi layanan publik di DPM-PTSP kota Makassar dapat dilihat melalui prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya:

4.3.1.1.1 Efektivitas

Efektivitas tentu diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini menyangkut

kemudahan masyarakat dalam layanan perizinan yang diberikan dan ketepatan waktu aparaturnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Sistem pelayanan dilakukan secara online melalui website resmi dengan harapan mampu memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap masyarakat. Hal ini sesuai pada hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bahwa:

“Sistem pelayanan yang diberikan tergantung dari pemohonnya, kami sudah berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk pemohon. Terkait sistem pelayanan yang dilakukan secara *online* melalui website atau situs resmi tentu untuk memberikan kemudahan terhadap masyarakat pengguna layanan atau pemohon. Pemohon tidak perlu lagi repot-repot untuk bolak-balik datang ke sini. Tapi tergantung lagi dari pemohonnya bagaimana tanggapan mereka terhadap pelayanan yang kami berikan.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Bapak Bilal selaku masyarakat yang dilayani mengatakan bahwa:

“Sistem pelayanan yang dilakukan secara online saya rasakan sendiri dampaknya begitu memudahkan. Awalnya sedikit bingung dalam menggunakan situs *online* tersebut. Namun para staff disini mampu memberikan pengertian

dengan menjelaskan penggunaan layanan berbasis online tersebut.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 15.20 WITA)

Hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Bapak Bilal selaku masyarakat yang dilayani menandakan bahwa pernyataannya senada yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait pelayanan yang diberikan secara *online*.

Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bahwa:

“Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan tergantung dari pemohonnya, kami sudah berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk pemohon tapi tergantung lagi dari pemohonnya bagaimana tanggapan mereka terhadap pelayanan yang kami berikan tapi kami dan yang lainnya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait perbedaan dalam setiap pelayanan.

”...tentu ada perbedaan disetiap pelayanan tergantung jenisnya, staff kami cuman membantu, itu cuman untuk yang gaptek dan tidak punya peralatan sebetulnya mereka tidak perlu kesini Pihak yang melayani berbeda beda tergantung jenis layanannya kalo kesehatan ya orang kesehatan tapi intinya pelayanannya tetap disini semuanya satu bidang pelayanan” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Kedua responden mengatakan dengan jelas bahwa tentu ada perbedaan mekanisme penyelesaian dalam setiap pelayanan yang ada di DPM-PTSP kota Makassar tergantung dari jenis layanan apa yang ingin diterbitkan oleh pemohon, kemudian apabila ada masyarakat yang masih belum mampu mengoperasikan dan melakukan pendaftaran secara online maka aparaturnya yang bertugas akan memberikan bantuan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan perizinan.

Hasil wawancara bersama Bapak Adi selaku masyarakat pemohon yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh para aparaturnya DPM-PTSP kota Makassar mengatakan bahwa:

“Saya pernah sempat bingung dalam proses layanan online ini namun petugas yang melayani memperlihatkan perilaku yang ramah dan cepat menjawab apabila ada hal yang dipertanyakan kemudian, jika ada kendala ataupun kesalahan dalam pemberkasan langsung disampaikan dengan cepat kemudian dijelaskan hal-hal apa saja yang

perlu untuk dilengkapi.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 10.05 WITA)

Hasil wawancara dengan Bapak Bilal selaku masyarakat pemohon yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh para aparatur DPM-PTSP kota Makassar mengatakan bahwa:

“Petugas yang melayani memperlihatkan perilaku yang ramah dan cepat menjawab apabila ada hal yang dipertanyakan kemudian, jika ada kendala ataupun kesalahan dalam pemberkasan langsung disampaikan dengan cepat kemudian dijelaskan hal-hal apa saja yang perlu untuk dilengkapi” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 15.20 WITA)

Pernyataan Bapak Adi dan Bapak Bilal selaku masyarakat pemohon menandakan bahwa masyarakat pemohon yang masih terkendala dalam mengoperasikan layanan berbasis online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar tentunya akan memberikan bentuk pengertian melalui akses kemudahan yang diberikan kepada masyarakat yang masih belum mampu mengoperasikan sistem *online* tersebut dengan baik maka dapat untuk mengunjungi langsung dan membawa berkas-berkas sesuai dengan mekanisme persyaratan prosedur perizinan yang kemudian akan di input langsung oleh aparatur yang bertugas agar pelayanan dapat tetap berjalan secara cepat.

Adapun untuk daftar jenis perizinan dan waktu penyelesaian yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4. 2
Daftar Perizinan dan Waktu Penyelesaian Tahun 2022

No.	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian
1.	Izin Gangguan (HO)	12 Hari
2.	Izin Mendirikan Bangunan	12 Hari
3.	Izin Trayek	12 Hari
4.	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol	12 Hari
5.	Izin Usaha Perikanan	12 Hari
6.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	12 Hari
7.	Izin Usaha Perdagangan	12 Hari
8.	Izin Usaha Industri	12 Hari
9.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	12 Hari
10.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	12 Hari
11.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan	12 Hari
12.	Izin Kesehatan	12 Hari
13.	Izin Lingkungan	12 Hari
14.	Izin Mempekerjakan Tenaga Asing	12 Hari

Sumber : DPM-PTSP Kota Makassar Tahun 2022

Pada tabel 4.2 daftar perizinan dan waktu penyelesaian yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, ada 17 jenis izin, mulai dari izin gangguan, izin mendirikan bangunan, izin trayek, izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin usaha perikanan, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha perdagangan, izin usaha industri, tanda daftar gudang, tanda daftar industri,

tanda daftar usaha pariwisata, izin penyelenggaraan lembaga pelatihan swasta, izin kesehatan, izin lingkungan, tanda daftar gudang, izin mempekerjakan tenaga asing dan izin reklame, kemudian waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan 12 hari.

Selanjutnya untuk memperkuat data primer terkait layanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima, adapun data sekunder yang ditemukan penulis adalah perkembangan jumlah izin usaha yang terbit dari 5 (lima) tahun terakhir mulai dari sebelum diterapkannya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima hingga tahun 2021. Adapun data jumlah izin terbit pelayanan terpadu satu pintu bintang lima sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Data Jumlah Izin Terbit PTSP Bintang Lima

Jenis Data	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Izin Terbit	5.419	19.312	21.768	14.114	27.209

Sumber data: DPM-PTSP Kota Makassar Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.3 tentang data jumlah izin terbit pelayanan terpadu satu pintu bintang lima menunjukkan buah hasil dari akses layanan perizinan yang terintegrasi dengan jumlah pada tahun 2017 masih pada angka lima ribuan izin

terbit setelah penerapan pelayanan terpadu satu pintu bintang lima menunjukkan peningkatan yang signifikan. Kecuali pada tahun 2020 jumlah izin terbit mengalami penurunan yang disebabkan oleh pandemi covid-19. Hal tersebut dipertegas oleh bapak Epafras Rante Ponipadang selaku aparaturnya sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa:

“Terkait jumlah izin terbit yang dikeluarkan dari tahun 2017 sampai sekarang mengalami peningkatan. Kecuali pada tahun 2020 sempat mengalami penurunan hal ini dikarenakan adanya covid sehingga berdampak pada jumlah pemohon perizinan yang minim.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 15.00 WITA)

Jumlah izin terbit setelah diterapkannya penerapan pelayanan terpadu satu pintu bintang lima mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini menunjukkan data yang sinkron antara hasil wawancara dan dokumen, artinya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar telah melakukan inovasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar terciptanya pelayanan yang efektif.

Kesimpulan dari prinsip efektivitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dikatakan mampu

memberikan kemudahan kepada masyarakat pemohon disamping dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kendala, namun hal ini mampu diatasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat pemohon sehingga dalam proses pelaksanaannya tepat waktu dalam mencapai tujuan.

4.3.1.1.2 Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu prinsip yang perlu diperhatikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebab sumber daya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar adalah mereka yang kompeten dan mampu memberikan layanan kepada masyarakat disamping tentu tersedianya sarana dan prasarana guna memaksimalkan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dan memperlancar proses pelayanan yang akan dilakukan. Dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Sumber daya baik sumber daya manusianya maupun sumber daya terkait sarana prasarana yang ada disini cukup memadai. Dari segi sumber daya manusia yang ada disini memiliki kompetennya masing-masing tergantung pada jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dan terkait sumber daya ketersediaan sarpras cukup memadai hanya

saja masih terkendala pada ketersediaan lahan parkirnya. ”
(Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 10.05 WITA)

Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“...terkait sumber daya manusia disini dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentu berdasarkan bagaimana kapabilitas mereka dalam bidangnya masing-masing. Sehingga proses pelayanannya yang mereka lakukan jadi cepat. Disini kami juga sediakan fasilitas untuk melakukan pendaftaran secara mandiri sebagai salah satu bentuk tersedianya sarpras seperti perangkat komputer beserta jaringannya, juga ada pendamping dari kami yang stay untuk mengarahkan. Pelayanan mandiri yang kami sediakan disini ada dua macam, yang pertama untuk orang yang tidak punya fasilitas untuk akses internetnya kami sediakan disini mulai dari komputer sampai ke jaringan. Yang kedua untuk orang yang tidak menguasai teknologi, disini juga adanya SDM kami bersedia untuk lakukan pendampingan.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menandakan bahwa selain memiliki sumber daya manusia yang kompeten pada bidangnya juga tersedianya sarana maupun prasarana sebagai sumber

daya yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Bilal selaku masyarakat yang dilayani mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang ada disini kalo menurut saya sudah bagus, Karena dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, respon aparatur juga ketika melakukan pelayanan dengan saya rasakan sendiri cukup cepat mereka berikan kepada kami pemohon.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 15.20 WITA)

Hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Adi mengatakan bahwa:

“Saya sendiri merasakan bahwa aparatur yang bekerja disini sudah menguasai bidangnya masing-masing. Tentu berkompetenlah. Terbukti mampu melayani kami dengan cepat apa lagi saya juga awalnya agak bingung dalam penggunaan media online. Kalau sarana dan prasarana nya disini sangat memadai.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara senada yang dilakukan bersama Bapak Bilal dan Bapak Adi menandakan bahwa baik dari segi sumber daya manusia yang tersedia di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun sumber daya terkait sarana dan prasarana sudah memadai dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon.

Pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Kota Makassar didukung oleh sumberdaya manusia. Untuk memperkuat data primer terkait sumber daya manusia dan sarana prasarana di DPM-PTSP Kota Makassar Dapat di lihat pada tabel 4.4 Jumlah ASN dan tenaga kontak. Sedangkan pada Tabel 4.5 dapat dilihat klasifikasi tingkat pangkat/golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar dan Tabel 4.6 daftar fasilitas yang tersedia di DPM-PTSP Kota Makassar.

Tabel 4. 4
Jumlah ASN dan Tenaga Kontrak Tahun 2022

	Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	S2	8	10	18
2.	S1	24	23	47
3.	D3	2	3	5
4.	SMA	3	3	6
5.	Tenaga Kontrak	22	25	47
Total		59	64	123

Sumber : DPM-PTSP Kota Makassar Tahun 2022

Jumlah total sumber daya manusia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebanyak 123 orang yang terdiri dari ASN sebanyak 76 orang dan tenaga kontrak sebanyak 47 orang dengan berbagai jenjang pendidikan, Berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 59 orang laki-laki dan 64 orang

perempuan. Dari jenjang SMA berjumlah 6 orang, terdiri dari 3 perempuan dan 3 laki-laki. D3 berjumlah 5 orang terdiri dari 2 laki-laki dan 3 perempuan. S1 berjumlah 47 orang, terdiri dari 24 laki-laki dan 23 perempuan, kemudian pada jenjang S2 terdiri dari 8 laki-laki dan 10 perempuan. Dari jumlah ASN dan tenaga kontrak di DPMPTSP kebanyakan pegawai dari jenjang S1. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai di tunjang oleh tingkat pendidikan yang memadai dalam memberikan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Tabel 4. 5
Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai Tahun 2022

No.	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	IV/c	1	-	1
2.	IV/b	2	-	2
3.	IV/a	4	5	9
4.	III/d	8	10	18
5.	III/c	2	7	9
6.	III/b	8	8	16
7.	III/a	4	4	8
8.	II/d	2	1	3
9.	II/c	2	2	4
10.	II/b	4	1	5
11.	II/a	-	1	1
12.	Tenaga Kontrak	22	25	47
Total		59	64	123

Sumber : DPM-PTSP Kota Makassar Tahun 2022

Pada tabel 4.5 klasifikasi tingkat pangkat atau golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar di urutkan dari golongan

tertinggi yaitu golongan IV/a sampai dengan golongan II/a, dan tenaga kontrak berjumlah 47 orang.

Berdasarkan hasil observasi terdapat data tentang ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang optimal yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bintang Lima. Adapun fasilitasnya sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Fasilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bintang Lima
Tahun 2022

No.	Nama
1.	Ruang Pelayanan
2.	Ruang Tunggu
3.	Ruang Rapat
4.	Charger Station
5.	Sarana Penginformasian
6.	Info Loker Layanan
7.	Kulkas
8.	Ruang Laktasi
9.	Loker Disabilitas
10.	Tempat Bermain Anak
11.	Parkir Disabilitas
12.	Parkir Tamu
13.	Layar Info dan Hiburan
14.	Ruang Pengaduan
15.	CCTV
16.	Loker Antrian
17.	Smoking Area
18.	Tempat Bacaan
19.	Toilet
20.	Zona Wifi
21.	Kursi Prioritas
22.	Masjid
23.	Bank

Sumber Data: DPM-PTSP Kota Makassar 2022

Berdasarkan dari data sekunder maupun data primer informasi yang didapatkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di pelayanan terpadu satu pintu bintang lima dapat dikatakan optimal dapat dilihat dari banyaknya jenis fasilitas sebagai penunjang dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan pelayanan terpadu satu pintu bintang lima.

Kesimpulan dari prinsip efisiensi layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dikatakan maksimal dengan sumber daya manusia yang kompeten dalam memberikan layanan dan tersedianya sumber daya terkait sarana prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4.3.1.1.3 Transparansi

Transparansi atau keterbukaan layanan kepada masyarakat juga merupakan prinsip penting dalam melihat kualitas pelayanan *smart governance* dalam layanan publik. Sistem pelayanan yang diberikan tentu tidak sepatutnya untuk disembunyikan kepada masyarakat. Transparansi yang dilihat disini terkait keterbukaan DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan informasi pelayanan, prosedur

persyaratan setiap pelayanan, sampai kepada profil resmi DPMPTSP kota Makassar yang memang layak untuk diketahui oleh masyarakat. Hal ini sesuai pada wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Sistem pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat tentu secara terbuka ini juga untuk kepentingan bersama. Dalam transparansi yang kami lakukan, yaitu seperti ketersediaan pelayanan berbasis *online* yang bisa diakses setiap masyarakat pengguna layanan tentu hal ini menandakan sistem disini dikelola secara terbuka. Untuk masyarakat yang masih belum paham dalam penggunaan layanan berbasis online disini juga kami secara terbuka melayani mereka untuk menjelaskan bagaimana prosedur penggunaan situs online tersebut.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Adi selaku masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa:

“Selama saya sebagai pengguna layanan disini tidak pernah saya merasa ada sesuatu dari pelayanannya yang ditutup-tutupi. Bahkan saat saya masih belum begitu mengerti dalam menggunakan layanan berbasis *online* mereka dengan sabar dan secara terbuka untuk menjelaskan kepada saya.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Makassar dan bersama Bapak Adi selaku masyarakat pengguna layanan menunjukkan pernyataan yang senada bahwa pengelolaan sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara transparansi atau terbuka dalam setiap proses penggunaan layanan.

Wawancara bersama Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait keterbukaan dalam mengatasi kendala ketika melakukan suatu pelayanan terhadap masyarakat berbasis online bahwa:

“Kendala untuk melakukan pelayanan melalui online yang saya bilang sebelumnya masih ada biasanya masyarakat yang belum begitu mengerti dalam mengoperasikannya. Tentu kami selaku yang memberikan pelayanan secara terbuka tentunya memberikan pengertian dan membantu melakukan penginputan data terkait dan biasa juga kami secara terbuka memberitahukan untuk menyediakan berkas-berkas apa saja yang dibutuhkan.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 14.04 WITA)

Hasil wawancara bersama Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bahwa kendala dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat tentu tidak bisa terelakkan sebab pemahaman dan pengertian masyarakat tentu berbeda-beda, tidak semua masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan

dengan baik tetapi mereka tetap ingin menyelesaikan urusannya dengan cepat. Dalam hal ini aparaturnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar secara transparansi memberi pengertian terkait tindakan yang dilakukan untuk memberikan pemahaman ataupun solusi kepada masyarakat apabila terdapat kendala dalam melakukan pelayanan.

Wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Selanjutnya, untuk memperkuat bahwa terkait transparansi pada pelaksanaan pelayanan di bidang layanan publik ini secara terbuka setiap masyarakat bisa mengakses di website untuk mengetahui bagaimana prosedur persyaratan setiap jenis layanan yang ada dan juga masyarakat secara terbuka tentunya mengetahui dokumen-dokumen dalam proses layanan yang ada.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Wawancara bersama Bapak Adi selaku pengguna layanan mengatakan bahwa:

“Di laman website dinas ini kami sebagai masyarakat pengguna layanan dapat mengakses bagaimana prosedur persyaratan ataupun dokumen seperti apa saja yang perlu kami urus untuk setiap layanan tergantung layanan apa yang kami butuhkan.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali dan Bapak Adi senada bahwa secara transparansi dari segi prosedur pelayanan dalam website resmi DPMPTSP Kota Makassar telah terdapat laman untuk melihat persyaratan setiap jenis pelayanan yang akan dilakukan dan telah terdaftar dalam website sehingga masyarakat akan lebih mudah mengetahui terkait persyaratan ataupun dokumen-dokumen yang diperlukan apabila ingin melakukan suatu pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar.

Kesimpulan dari prinsip transparansi PTSP Bintang Lima telah memberikan pelayanan secara transparan karena telah terdapat laman maupun pada papan informasi untuk melihat persyaratan setiap jenis pelayanan sehingga masyarakat akan lebih mudah mengetahui terkait persyaratan dan secara terbuka memberikan bentuk pendampingan kepada masyarakat yang masih belum mampu mengoperasikan sistem *online* dengan baik maka dapat untuk mengunjungi langsung kantor dan membawa berkas-berkas sesuai dengan persyaratan perizinan yang kemudian akan di input langsung oleh aparatur yang bertugas.

Matriks 4.1

Analisis *Smart Governance* Dimensi Layanan Publik dalam Rangka Tata
Kelola Pemerintahan melalui 3 Prinsip; Efektivitas, Efisiensi dan
Transparansi

Smart Governance Dimensi Layanan Publik	Temuan Wawancara	Analisis
(1)	(2)	(3)
Efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem <i>online</i> memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan 2. Bersedia untuk memberikan pemahaman atau sebagai tempat konsultasi oleh masyarakat pemohon 3. Penyelesaian perizinan yang tepat waktu 	PTSP Bintang Lima dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dikatakan mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat pemohon disamping dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kendala, namun hal ini mampu diatasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat pemohon sehingga dalam proses pelaksanaannya tepat waktu dalam mencapai tujuan.
Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia atau aparatur yang ada cukup kompeten 2. Sarana dan prasarana atau fasilitas yang ada sudah menunjang berjalannya pelayanan 	Efisiensi layanan publik di PTSP Bintang Lima dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dikatakan maksimal dengan sumber daya manusia yang kompeten dalam memberikan layanan dan tersedianya sumber daya terkait sarana prasarana yang memadai untuk mendukung proses pelayanan publik.

(1)	(2)	(3)
Transparansi	<p>1. Tersedia akses <i>online</i> untuk melihat persyaratan pengajuan perizinan.</p> <p>2. Aparatur terbuka untuk mendampingi masyarakat secara langsung dalam proses penginputan dokumen</p> <p>3. Aparatur terbuka untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan PTSP Bintang Lima</p>	<p>PTSP Bintang Lima telah memberikan pelayanan secara transparan karena telah terdapat laman maupun papan informasi untuk melihat persyaratan setiap jenis pelayanan sehingga masyarakat akan lebih mudah mengetahui terkait persyaratan dan secara terbuka memberikan bentuk pendampingan kepada masyarakat yang masih belum mampu mengoperasikan sistem <i>online</i> dengan baik maka dapat untuk mengunjungi langsung kantor dan membawa berkas-berkas sesuai dengan persyaratan perizinan yang kemudian akan di input langsung oleh aparaturnya yang bertugas.</p>
Analisis Akhir	<p>Pelaksanaan e-government dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program <i>smart governance</i> dimensi layanan publik dinilai melalui tiga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pertama dari segi efektivitas layanan bahwa PTSP Bintang Lima telah melakukan pelayanan yang memudahkan masyarakat melalui sistem perizinan berbasis <i>online</i> juga dari segi ketepatan waktu dalam proses layanan yang diberikan kepada pemohon. Kedua dari segi efisiensi bahwa PTSP Bintang Lima memiliki sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya dari segi sarana dan prasarana atau fasilitas untuk memaksimalkan layanan kepada masyarakat. Dan ketiga dilihat dari segi transparansi bahwa PTSP Bintang Lima menyediakan layanan dalam bentuk website yang bisa diakses oleh semua masyarakat dalam</p>	

Sumber Data: Hasil Analisis Data Primer 2022

4.3.1.2 Smart Governance Dimensi Birokrasi

Sistem birokrasi yang baik ditandai dengan struktur sosial yang terorganisir dan formal, Dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar masing-masing pelayanan memiliki jabatan fungsional tersendiri sesuai dengan kemampuannya dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan dapat dilayani secara efektif. Pelaksanaan *smart governance* pada dimensi birokrasi di DPM-PTSP kota Makassar dapat dilihat melalui prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya:

4.3.1.2.1 Efektivitas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar tentu memperhatikan tingkat efektifitas dari sistem birokrasi yang akan dijalankan dengan tujuan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tingkat efektifitas yang dimaksudkan disini terkait efektifitas DPM-PTSP kota Makassar dalam menjalankan *smart governance*, bagaimana struktur organisasi yang menangani langsung penerapan *smart governance*.

Jenis pelayanan yang ada di DPM-PTSP kota Makassar tentu memiliki sistem mekanisme yang berbeda-beda sesuai

dengan kelompoknya masing-masing, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar masing-masing jabatan telah ditempatkan berdasarkan kemampuan mereka masing-masing dan telah diikat oleh dasar hukum yang berlaku, termasuk dalam pengimplementasian program *smart governance*, sudah ada satu jabatan yang menangani langsung.

Hasil wawancara seperti yang telah dikatakan Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait pembentukan kepanitiaan dalam mengimplementasikan program *smart governance*, mengatakan bahwa:

“...tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan untuk *smart governance* nya karena memang sudah ada, seksi pengelolaan data dan sistem informasi, nah sistem informasi itulah yang mengelola terkait *smart governance* disini” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Hal senada juga kemudian disampaikan langsung oleh Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Saya yang menangani langsung bagian *smart governancenya*, saya yang bertanggung jawab semuanya tapi kalo tim ya pasti ada yang membantu” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Telah dikatakan oleh kedua responden, keduanya mengatakan bahwa tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan khusus yang menangani *smart governance* karena sudah ada Seksi pengelolaan data, pelaporan, dan sistem informasi layanan yang bertanggung jawab dan mengambil alih langsung terkait penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar, Hal ini menandakan *smart governance* dari segi birokrasi telah berlaku secara efektif dilihat bahwa untuk aparatur yang mengelola terkait *smart governance* telah ada yang bertanggung jawab secara langsung sehingga tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan baru dalam mengembangkan program *smart governance* di DPM-PTSP kota Makassar.

4.3.1.2.2 Efisiensi

Efisiensi yang dimaksudkan disini dilihat dari bagaimana prosedur standar pelayanan yang berjalan dalam DPM-PTSP kota Makassar dan bagaimana integrasi beberapa jenis layanan perizinan dalam satu sistem. Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar telah

dipaparkan secara jelas terkait persyaratan dalam setiap pelayanan dan prosedur pelayanan yang akan dijalani sehingga dalam melakukan pelayanan tentu masyarakat akan dilayani dengan aparatur yang berbeda-beda tergantung dari jenis pelayanan yang ingin diterbitkan, seperti yang telah dikatakan oleh Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait efisiensi mekanisme pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, bahwa:

“Perbedaan untuk setiap pelayanan pasti ada, tidak mungkin untuk pelayanan izin gudang dan yang lainnya sama, pasti berbeda.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 14.04 WITA)

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait perbedaan dalam setiap pelayanan.

“...tentu ada perbedaan disetiap pelayanan tergantung jenisnya, staff kami cuman membantu, itu cuman untuk yang gaptek dan tidak punya peralatan sebetulnya mereka tidak perlu kesini Pihak yang melayani berbeda beda tergantung jenis layanannya kalo kesehatan ya orang kesehatan tapi intinya pelayanannya tetap disini semuanya satu bidang pelayanan” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Kedua responden mengatakan dengan jelas bahwa tentu ada perbedaan mekanisme dalam setiap pelayanan yang

ada di DPM-PTSP kota Makassar tergantung dari jenis layanan apa yang ingin diterbitkan oleh pemohon.

Terkait akses layanan yang terintegrasi antar satuan kerja perangkat daerah ataupun instansi yang berkaitan dengan persoalan perizininan dapat menunjukkan efisiensi dari program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima. Tersedianya akses layanan yang terintegrasi dapat dilihat dari penambahan layanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana pada layanan pelayanan terpadu satu pintu bintang lima kini sudah tersedia sebanyak 109 layanan di tahun 2021.

Terkait terintegrasinya beberapa layanan dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu bintang lima juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam wawancara yang dilakukan penulis bahwa:

“...kalo secara online kami sudah terintegrasi tapi untuk keberadaan secara teknis dari opd lain itu dirasa perlu juga kami berada disatu tempat karena integrasi tidak hanya persoalan secara *online* tapi juga secara lokasi berdampingan. Untuk sekarang masih 75% terintegrasi jadi belum 100%.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Senada dalam wawancara bersama Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bahwa:

“Sejauh ini sudah 75% untuk pelayanan secara online sisanya itu seperti pengurusan IMB masih manual karena masih sementara di upgrade di sistemnya kami. Dan memang kami menuju ke digital sistem. Dan untuk koordinasi, masing-masing dinas sudah ada perwakilannya disini dalam hal ini kita sebut tim teknisnya jadi kita tidak perlu lagi bolak balik untuk lakukan koordinasi satu sama lain” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 14.04 WITA)

Dibenarkan oleh Bapak Nur Warka, S.IP., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan di Kota Makassar mengatakan bahwa:

“...iya memang masih belum secara keseluruhan terintegrasi satu sama lain.” (Wawancara Pada Tanggal 03 Juni 2022, Pukul 14.33 WITA)

Wawancara yang dilakukan bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menjelaskan tentang sistem pelayanan yang diharapkan terealisasi di pelayanan terpadu satu pintu bintang lima disampaikan bahwa:

“Sistem pelayanan yang ada disini itu kan diharapkan secara keseluruhan jenis perizinan bisa dilayani disini karena ada perwali yang menetapkan bahwa yang mengeluarkan izin dilingkup Kota Makassar adalah DPM-PTSP ini. Makanya untuk merealisasikan hal tersebut kita

tidak bisa berdiri sendiri kita mesti kerja sama dengan beberapa instansi yang terkait atau instansi teknisnya kita tempatkan disini dikantor yang sama. Jadi kita mengeluarkan izin tetap berdasar pada rekomendasi instansi terkait dengan ketentuan-ketentuannya tersendiri, makanya kita sediakan tempatnya disini untuk instansi terkait agar pemohon tidak perlu lagi untuk bolak balik untuk urus perizinan. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedurnya masing-masing.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Tentang upaya mengintegrasikan jenis pelayanan satu dengan lainnya oleh pelayanan terpadu satu pintu bintang lima disampaikan langsung oleh Bapak Bilal selaku masyarakat yang merasakan dampaknya hal tersebut disampaikan bahwa:

“...iya saat sudah jauh lebih baik dari sebelumnya, karena dulu itu kami sebagai pemohon masih di oper sana-sini tapi sekarang sudah lebih baik karena kita memohon disini selesainya juga disini tanpa keluar ruangan pun bisa selesai” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 15.20 WITA)

Berangkat dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dari segi *smart governance* dimensi birokrasi telah berjalan secara efisien dapat dilihat bahwa setiap jenis pelayanan telah di*handle* oleh masing-masing aparatur yang bertugas sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama apabila ingin melakukan sistem pelayanan baik secara offline ataupun online dan juga bahwa tersedianya akses layanan yang terintegrasi merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar dalam efisiensi pelayanan publik yang dimana Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar bekerja sama dengan berbagai instansi dalam proses pelayanannya dan dilakukan dalam satu gedung sehingga memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam realitanya pelaksanaan terhadap tersedianya akses layanan yang terintegrasi masih perlu ditingkatkan lagi dengan masih belum terintegrasinya satu sama lain secara keseluruhan.

4.3.1.2.3 Transparansi

Transparansi atau keterbukaan juga merupakan prinsip penting dalam melihat keberhasilan pelaksanaan *smart governance* dalam birokrasi. Birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari hasil observasi bahwa setiap aparatur yang ada memiliki jabatan maupun tugas pokok dan fungsi pada bidangnya masing-masing untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Di dinas ini memiliki jumlah SDM kurang lebih seratus yang tentunya setiap aparatur ini memiliki tugas pada

bidangnya masing-masing.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil observasi bahwa tiap – tiap jabatan struktural tentunya diperlukan koordinasi yang baik. Koordinasi yang dibangun pada setiap antar elemen aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu memiliki transparansi atau keterbukaan agar membangun koordinasi yang baik sehingga prosedur pelayanan juga tercipta secara baik pula. Dalam wawancara bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait koordinasi antar instansi yang ada:

“...untuk koordinasi, masing – masing instansi sudah ada tim teknis disini jadi kita tidak perlu lagi bolak balik ke kantornya untuk lakukan koordinasi satu sama lain” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Wawancara bersama Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait transparansi dalam koordinasi yang dibangun pada setiap elemen aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatakan bahwa:

“Setiap aparatur di dinas ini memiliki tugasnya masing-masing. Untuk koordinasi kami selalu mengupayakan dengan maksimal hal ini juga sama halnya untuk menciptakan transparansi dalam koordinasi yang dibangun

setiap sumber daya manusia yang ada.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 14.04 WITA)

Wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“...terkait koordinasi yang dibangun untuk setiap aparatur yang ada di dinas ini saya rasa sudah terlaksana secara terbuka. Hal ini dibuktikan dengan minim terjadi ketimpangan informasi dan di dinas ini juga tidak pernah terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan masing-masing tugas.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara bersama ketiga narasumber menjelaskan bahwa koordinasi yang dibangun secara internal pada aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah terealisasi secara baik dan mengarah kepada transparansi.

Kesimpulan dari prinsip transparansi dalam pelaksanaan *smart governance* dalam birokrasi bahwa pelaksanaan koordinasi antar elemen aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terlaksana secara transparansi atau terbuka, sebab ketimpangan informasi dan tumpang tindih jabatan tidak pernah terjadi.

Matriks 4.2

Analisis *Smart Governance* Dimensi Birokrasi dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan melalui 3 Prinsip; Efektivitas, Efisiensi dan Transparansi

Smart Governance Dimensi Birokrasi	Temuan Wawancara	Analisis
(1)	(2)	(3)
Efektivitas	Telah ada bagian yang membidangi pengembangan <i>smart governance</i>	PTSP Bintang Lima dari segi birokrasi telah berjalan secara efektif dilihat dari adanya aparatur yang mengelola terkait <i>smart governance</i> dan bertanggung jawab secara langsung sehingga tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan dalam pengembangan program <i>smart governance</i> .
Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> Adanya aparatur (tim teknis) yang fokus di tiap-tiap jenis layanan perizinan Terintegrasinya instansi yang berkaitan dengan perizinan dalam sistem PTSP Bintang Lima Pelayanan dilakukan dalam satu gedung 	PTSP Bintang Lima dari segi birokrasi telah berjalan efisien dapat dilihat bahwa setiap jenis pelayanan telah dihandle oleh masing-masing aparatur yang bertugas sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama dan juga tersedianya akses layanan perizinan yang terintegrasi secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> merupayakan upaya yang dilakukan dalam efisiensi pelayanan publik.

(1)	(2)	(3)
Transparansi	<p>1. Koordinasi antar aparatur berjalan dengan masif</p> <p>2. Tidak pernah terjadi <i>miss</i> komunikasi ataupun tumpang tindih jabatan</p>	<p>PTSP Bintang Lima dalam pelaksanaan <i>smart governance</i> dimensi birokrasi telah menerapkan prinsip transparansi dilihat melalui koordinasi antar aparatur yang berjalan secara masif dan terbuka sebab ketimpangan informasi dan tumpang tindih jabatan tidak pernah terjadi.</p>
Analisis Akhir	<p>Pelaksanaan e-government dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program <i>smart governance</i> dimensi birokrasi publik dinilai melalui tiga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pertama dari segi efektivitas bahwa aparatur di PTSP Bintang Lima memiliki peran dan tugasnya masing-masing untuk aparatur yang mengelola terkait <i>smart governance</i> telah ada yang bertanggung jawab secara langsung sehingga tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan baru dalam mengembangkan program <i>smart governance</i>. Kedua dari segi efisiensi bahwa tersedianya akses layanan yang terintegrasi melalui kerja sama dengan berbagai instansi dalam proses pelayanannya dan berada dalam satu gedung. Dan ketiga dilihat dari segi transparansi bahwa susunan jabatan struktural di PTSP Bintang Lima saling berkoordinasi secara transparansi sehingga menciptakan birokrasi yang terprosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i>.</p>	

Sumber Data: Hasil Analisis Data Primer 2022

4.3.1.3 Smart Governance dalam Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar berpacu pada bentuk Konsistensi, keadilan pelayanan, dan partisipasi masyarakat untuk mengembangkan sistem pelayanan yang ada dalam PTSP bintang lima.

Kebijakan PTSP bintang lima dalam memberikan pelayanan secara *online* menjadi salah satu poin utama yang menjadi tolak ukur realisasi penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMP-TSP) Kota Makassar. Pelaksanaan *smart governance* pada dimensi kebijakan publik di DPM-PTSP kota Makassar dapat dilihat melalui prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya:

4.3.1.3.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu prinsip yang mempengaruhi keberhasilan dalam pengimplementasian *smart governance* dalam kebijakan publik. Penerapan suatu kebijakan dapat dilihat berdasarkan setiap proses pelaksanaan kebijakan publiknya berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat pengguna layanan.

Wawancara bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

"Dalam proses pembuatan kebijakan kami sebagai aktor dalam memberikan pelayanan kepada publik tentunya harus berorientasi pada kepentingan maupun kebutuhan masyarakat. Jadi sebelum produk kebijakan itu terealisasikan, kami menganalisis dengan baik apakah berguna sesuai kebutuhan masyarakat atau malah sebaliknya. Di samping itu kita juga saling berkoordinasi dengan SKPD terkait untuk mempertimbangkan apakah kebijakan yang ingin dilakukan mampu mengatasi kebutuhan masyarakat." (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Hasil wawancara bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bahwa dalam proses pembuatan kebijakan perlu berorientasikan kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Proses pembuatan produk kebijakan kepada publik, yaitu pertama melakukan analisis untuk menyesuaikan pada kepentingan masyarakat dan selanjutnya melakukan koordinasi pada SKPD terkait.

Wawancara bersama Bapak Nur Warka, S.IP., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan di Kota Makassar mengatakan bahwa:

"...untuk kebijakan dalam hal ini prosedur pelayanan berbasis online pada Dinas PTSP Bintang Lima sebelumnya memang sudah kami arahkan untuk segera mengoperasikan

pelayanan berbasis online agar mempermudah masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini juga sesuai dengan adanya regulasi terkait pelaksanaan E-Gov. Jadi sebelum direalisasikan kebijakan tersebut kami sudah membangun koordinasi dengan baik bersama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.” (Wawancara Pada Tanggal 03 Juni 2022, Pukul 14.33 WITA)

Hasil wawancara bersama Bapak Nur Warka, S.IP., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan di Kota Makassar bahwa sebelum adanya kebijakan terkait prosedur pelayanan berbasis *online* telah melakukan koordinasi antar instansi dengan memberikan arahan untuk segera menerapkan kebijakan terkait pelayanan berbasis online agar mempermudah masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kesimpulan untuk prinsip efektivitas pada pelaksanaan *smart governance* dalam kebijakan publik bahwa PTSP Bintang Lima sebelum diterapkannya kebijakan terkait prosedur pelayanan berbasis *online* telah membangun koordinasi bersama Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar agar kebijakan yang dirancang mengarah pada kepentingan atau kebutuhan masyarakat dan juga sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga kebijakan tersebut sangat perlu untuk segera direalisasikan.

4.3.1.3.2 Efisiensi

Efisiensi pada pelaksanaan *smart governance* dalam kebijakan publik merupakan salah satu prinsip yang mampu

mempengaruhi keberhasilan dalam mengimplementasikan *smart governance* dalam kebijakan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar.

Hasil observasi bahwa dalam mengupayakan proses pembuatan kebijakan maupun setelah diterapkannya suatu kebijakan perlu sesuai kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari komunikasi yang dibangun oleh aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bersama masyarakat pengguna layanan. Wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Dalam proses pembuatan kebijakan dalam hal ini terkait proses dalam pelayanan berbasis *online* tentu kami mengikuti adanya regulasi dari atas dulu lalu kami di tingkat Kota juga perlu untuk merealisasikan kebijakan tersebut. Namun, ketika kebijakan ini sudah ada barulah kami memberitahu kepada publik tentunya melalui website resmi yang kami miliki.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara bersama Bapak Al Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar informasi

yang didapatkan bahwa dalam proses pembuatan kebijakan dalam hal ini pelayanan berbasis *online* tidak melibatkan masyarakat, namun setelah adanya kebijakan tersebut pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberitahu kepada masyarakat melalui website resmi dinas.

Wawancara bersama Bapak Bilal selaku masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa:

“...sebenarnya untuk proses kebijakan begitu saya belum tau pasti bagaimana bentuk proses yang semestinya dibangun dari dinas ini. Tapi untuk saya sendiri sebelum adanya pelayanan yang berbasis online ini sebelumnya saya tidak tau akan diberlakukan. Ketika saya ingin mengurus pelayanan perizinan saya barulah mereka memberitahu bahwa sekarang prosesnya dilakukan secara online.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 15.20 WITA)

Hasil wawancara bersama Bapak Bilal selaku masyarakat pengguna layanan bahwa aparaturnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebelum adanya kebijakan, yaitu dalam proses pembuatan kebijakan tersebut tidak membangun komunikasi terlebih dahulu bersama masyarakat pengguna layanan. Sehingga dalam merealisasikan kebijakan tersebut masyarakat masih banyak terkendala dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis online.

Komunikasi perlu dibangun bersama masyarakat baik sebelum maupun setelah adanya kebijakan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar agar masyarakat penggunaan layanan berpartisipasi atau memiliki peran guna untuk menyesuaikan kebutuhannya. Wawancara bersama Bapak Adi selaku pengguna layanan mengatakan bahwa:

“...karena memang sebelum pelayanan secara online kami masyarakat tidak terlibat dalam proses tersebut. Bahkan dari saya sendiri memang tidak pernah ikut sosialisasi dari sini terlebih dahulu kepada kami selaku pengguna layanan. Jadi menurut saya sangat perlu sekali komunikasi dibangun memang sebelum produk kebijakan ini dilaksanakan. Agar kami pengguna layanan siap dalam menggunakan berbasis online ini tadi.” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara bersama Bapak Adi selaku pengguna layanan bahwa komunikasi bersama masyarakat pengguna layanan juga diperlukan baik sebelum produk kebijakan tersebut direalisasikan.

Wawancara bersama Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait tidak adanya komunikasi yang dibangun dalam proses pembuatan kebijakan layanan berbasis *online* mengatakan bahwa:

“Memang kita tidak melakukan sosialisasi terlebih dahulu sehingga komunikasi sebelum adanya kebijakan ini tidak ada, namun kami mensiasati hal tersebut untuk masyarakat yang ingin memberikan komplain, masukan ataupun saran terkait pelayanan yang telah diberikan di dinas ini, kami telah

menyediakan ruangan pengaduan pelayanan disini secara langsung maupun melalui sistem *online* dimana mereka tinggal membuka website kemudian log in melalui akun yang sudah terdaftar sebelumnya dan melakukan pengaduan dalam bentuk saran, komplain, kendala, ataupun masukan-masukan mengenai prosedur pelayanan yang harus kami jalankan” (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 14.04 WITA)

Hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak membangun komunikasi terlebih dahulu sebelum merealisasikan kebijakan pelayanan berbasis *online*, namun pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan ruang kepada masyarakat melalui layanan pengaduan untuk menyampaikan keluhan, saran, masukan, bahkan bentuk ketidaknyamanan apabila selama proses pelayanan yang dijalankan, masyarakat merasa tidak nyaman ataupun tidak puas terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan.

Kesimpulan dari prinsip efisiensi pada pelaksanaan *smart governance* dalam kebijakan publik belum berjalan secara masif. Hal ini dinilai melalui proses pembuatan kebijakannya dimana masyarakat tidak terlibat. Tentu dengan tidak adanya komunikasi yang dibangun bersama

masyarakat saat proses pembuatan kebijakan tersebut dan berdampak pada pelaksanaan kebijakan masih belum optimal karena adanya kendala pada masyarakat yang belum mahir dalam mengoperasikannya.

4.3.1.3.3 Transparansi

Pelaksanaan *smart governance* dalam kebijakan publik pada prinsip transparansi atau keterbukaan juga mempengaruhi keberhasilan proses pelaksanaan kebijakan pada sistem pelayanan berbasis *online*. Hasil observasi bahwa pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdapat Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan. Wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Di dinas ini kami juga memiliki kebijakan standar pelayanan dan standart operasional pelayanan. *Softfile* nya juga ada pada website kami. Jadi masyarakat juga mengetahui bagaimana isi dari SP dan SOP di dinas ini.”(Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Wawancara bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

"Di DPM-PTSP ini tentunya kami memiliki SP dan SOP. Agar masyarakat juga dapat menyesuaikan nantinya dengan bagaimana pelayanan yang mereka rasakan apakah sesuai dengan SOP atau tidak." (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Hasil wawancara Bapak Al Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar informasi yang didapatkan bahwa pernyataan dari kedua narasumber senada bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan.

Wawancara bersama Bapak Adi selaku pengguna layanan mengatakan bahwa:

"Saya rasa setiap dinas manapun pasti mereka punya kebijakan seperti adanya standar pelayanan maupun standar operasional pelayanan. Sama halnya dengan dinas di sini mereka juga mempunyai SP maupun SOP masing-masing. Yang mana kebijakan seperti standar ini kami sebagai masyarakat pengguna bisa mengaksesnya melalui website yang sudah tersedia." (Wawancara Pada Tanggal 30 Mei 2022, Pukul 12.01 WITA)

Hasil wawancara bersama bapak Adi selaku pengguna layanan informasi yang didapatkan bahwa selain adanya kebijakan terkait Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan masyarakat pengguna layanan mampu mengakses di website resmi Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Artinya, masyarakat berarti secara transparan atau terbuka mampu mengetahui bentuk kebijakan yang ada pada dinas dengan setiap masyarakat bisa mengakses kebijakan yang ada.

Wawancara bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengatakan bahwa:

”Terkait kebijakan untuk kedua standar tersebut secara terbuka masyarakat mampu mengaksesnya melalui website resmi dinas. Sehingga dalam pelaksanaannya masyarakat tau batasan-batasan sebagai pengguna layanan. Tentu untuk prinsip transparansi pada kebijakan yang ada terlaksana secara transparan.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 14.11 WITA)

Wawancara bersama Bapak Bilal selaku masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa:

“Untuk kebijakan pada dinas ini standar pelayanan dan standar operasional pelayanan kami masyarakat pengguna secara terbuka bisa mengetahui bagaimana isi dari masing-masing standar tersebut.” (Wawancara Pada Tanggal 31 Mei 2022, Pukul 15.20 WITA)

Hasil dari wawancara Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bersama Bapak Bilal selaku pengguna layanan informasi yang didapat bahwa Standar Pelayanan dan Standar Operasional Layanan yang ada pada dinas secara transparan maupun secara terbuka bisa diakses setiap masyarakat terutama masyarakat pengguna

layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Kesimpulan dari prinsip transparansi pada pelaksanaan *smart governance* dalam kebijakan publik bahwa kebijakan yang ada pada PTSP Bintang Lima, seperti adanya Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan. Kebijakan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berjalan secara transparansi sebab dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan untuk kebijakan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melalui website resmi DPM-PTSP Kota Makassar.

Matriks 4.3

Analisis *Smart Governance* Dimensi Kebijakan Publik dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan melalui 3 Prinsip; Efektivitas, Efisiensi dan Transparansi

Smart Governance Dimensi Birokrasi	Temuan Wawancara	Analisis
(1)	(2)	(3)
Efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan Koordinasi bersama pemerintah kota untuk menyesuaikan analisis. Kebijakan telah berdasar pada analisis kepentingan masyarakat dan aturan yang berlaku. 	PTSP Bintang Lima sebelum diterapkannya kebijakan terkait prosedur pelayanan berbasis <i>online</i> telah membangun koordinasi bersama Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar yang mengarah pada kepentingan masyarakat dan juga sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga kebijakan tersebut segera direalisasikan.
Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> Keterlibatan masyarakat dalam perancangan kebijakan masih minim Sistem online masih belum optimal karena masih didapati masyarakat yang kurang mahir mengoperasikannya. 	PTSP Bintang Lima belum cukup efisien. Hal ini dinilai melalui proses pembuatan kebijakannya dimana masyarakat tidak terlibat. Tentu dengan tidak adanya komunikasi yang dibangun bersama masyarakat saat proses pembuatan kebijakan tersebut dan berdampak pada pelaksanaan kebijakan masih belum optimal karena adanya kendala pada masyarakat yang belum mahir dalam mengoperasikannya.

(1)	(2)	(3)
Transparansi	<p>1. Adanya Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai <i>output</i> kebijakan publik.</p> <p>2. Tersedianya akses untuk mengetahui isi SP dan SOP</p>	<p>PTSP Bintang lima dari segi kebijakan publik telah berjalan secara transparan yang dapat dinilai melalui adanya Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan juga dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan melalui website resmi DPM-PTSP Kota Makassar.</p>
Analisis Akhir	<p>Pelaksanaan e-government dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program <i>smart governance</i> dimensi kebijakan publik dinilai melalui tiga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pertama dalam hal efektivitas bahwa PTSP Bintang Lima dalam setiap pelaksanaan kebijakan publiknya berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat. Kedua dalam hal efisiensi bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait komunikasi yang perlu dibangun kepada masyarakat belum masif sehingga dalam proses pelaksanaan kebijakan masih adanya masyarakat pengguna layanan yang belum mengetahui prosedur dalam mengoperasikan sistem berbasis <i>online</i>. Dan ketiga dalam hal transparansi bahwa masyarakat secara terbuka dapat mengetahui ataupun mengakses kebijakan publik yang diterapkan pada PTSP Bintang Lima.</p>	

Sumber Data : Hasil Analisis Data Primer 2022

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan terkait *Smart governance* dalam layanan terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar bahwa penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar masih sementara dalam tahap perkembangan dan terus dimaksimalkan perealisasiannya.

Untuk mengetahui pelaksanaan *E-Government* dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program *Smart Governance* di DPM-PTSP Kota Makassar terdapat tiga dimensi yang dapat menunjukkan ukuran pelaksanaannya. Adapun uraian kesimpulan terhadap masing-masing dimensi sebagai berikut:

1. *Smart Governance* dimensi Layanan Publik

Pelaksanaan e-government dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program *smart governance* dimensi layanan publik dinilai melalui tiga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pertama dari segi efektivitas layanan bahwa PTSP Bintang Lima telah melakukan

pelayanan yang memudahkan masyarakat melalui sistem perizinan berbasis *online* juga dari segi ketepatan waktu dalam proses layanan yang diberikan kepada pemohon. Kedua dari segi efisiensi bahwa PTSP Bintang Lima memiliki sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya dari segi sarana dan prasarana atau fasilitas untuk memaksimalkan layanan kepada masyarakat. Dan ketiga dilihat dari segi transparansi bahwa PTSP Bintang Lima menyediakan layanan dalam bentuk website yang bisa diakses oleh semua masyarakat dalam mengurus perizinan.

2. *Smart Governance* dimensi Birokrasi

Pelaksanaan e-government dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program *smart governance* dimensi birokrasi publik dinilai melalui tiga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pertama dari segi efektivitas bahwa aparatur di PTSP Bintang Lima memiliki peran dan tugasnya masing-masing untuk aparatur yang mengelola terkait *smart governance* telah ada yang bertanggung jawab secara langsung sehingga tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan baru dalam mengembangkan program *smart governance*. Kedua dari segi efisiensi bahwa tersedianya akses layanan yang terintegrasi melalui kerja sama dengan berbagai instansi dalam proses pelayanannya dan berada

dalam satu gedung. Dan ketiga dilihat dari segi transparansi bahwa susunan jabatan struktural di PTSP Bintang Lima saling berkoordinasi secara transparansi sehingga menciptakan birokrasi yang terprosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara *online* maupun *offline*.

3. *Smart Governance* dimensi Kebijakan Publik

Pelaksanaan e-government dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program *smart governance* dimensi kebijakan publik dinilai melalui tiga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pertama dalam hal efektivitas bahwa PTSP Bintang Lima dalam setiap pelaksanaan kebijakan publiknya berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat. Kedua dalam hal efisiensi bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait komunikasi yang perlu dibangun kepada masyarakat belum masif sehingga dalam proses pelaksanaan kebijakan masih adanya masyarakat pengguna layanan yang belum mengetahui prosedur dalam mengoperasikan sistem berbasis *online*. Dan ketiga dalam hal transparansi bahwa masyarakat secara terbuka dapat mengetahui ataupun mengakses kebijakan publik yang diterapkan pada PTSP Bintang Lima.

5.2 Saran

Selesainya penulisan laporan penelitian ini bukan berarti tidak terdapat ruang–ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, peneliti dengan tema yang serupa dapat dilakukan dengan lebih baik oleh peneliti di masa mendatang. Peneliti akan memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan *e-government* dalam rangka tata kelola pemerintahan melalui program *sombere' smart city* di Kota Makassar, sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar diharapkan mampu melakukan pengembangan sistem dan evaluasi secara berkala terhadap penerapan sistem pelayanan *online* agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau kompetensi terhadap pihak internal dalam hal ini aparatur pelaksanaa pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui pelatihan - pelatihan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat mengoperasikan teknologi dengan baik dan benar.

3. Memberikan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat mengenai manfaat adanya pelayanan terpadu satu pintu bintang lima ini dan bagaimana cara menggunakan teknologi yang di terdapat pada pelayanan terpadu satu pintu bintang lima guna mempermudah proses pelayanan yang dilakukan secara online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/E-Book dan Jurnal

- Adzan, A., & Saraswaty. 2016. Arahan Pengembangan Kawasan Pusat Pemerintahan Kabupaten Serang dengan Konsep Smart City (Smart Governance dan Smart Environment) People , Smart Environment dan Smart Living . Sejak ditetapkannya Kecamatan Ciruas sebagai Ibukota Kabupaten Serang pada ta. Prosiding Perencanaan Wilayah Dan Kota, 2(1), 129–136.
- Anityasari, M. 2019. SMART CITY: Bunga Rampai Pengetahuan, Gagasan, & Rekomendasi ITS untuk Indonesia. In Smart City: Konsep, Model dan Teknologi.
- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. 2000. Narrative Inquiry: Experince and Story in Qualitative Research. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Giffinger, R. 2007. Smart cities Ranking of European medium-sized cities.
- Gunawan, Imam. 2017. Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia. Yogyakarta.
- Indrajit, R. E. 2016. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.Yogyakarta

- Koiman. 2009. Prinsip Transparansi, Prinsip Peduli pada Stakeholder. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Latuheru, J. J., Dan, K., Sipil, P., Utara, H., Kependudukan, D., Pencatatan, D., & Governance, S. 2009. Smart governance di halmahera utara sebagai upaya inovasi pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. 1995.
- Mardiasmo. 2005. Akuntansi Sektor Publik : Penentuan harga pelayanan publik, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi penelitian kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nugroho, Riant. 2008. Public Policy. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nukma, Usman. 2016. Makassar smart city solusi sebuah kota maju, Makassar : pelita pustaka.
- Pratama, I Putu Agus Eka. 2014. Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya. Bandung: Informatika.
- Rauf, Abdul. 2016. Sistem Perpustakaan Menggunakan Radio Frequency Identification (Rfid) Dengan Pendekatan Smart City (Studi Kasus: Perpustakaan Wilayah Soeman Hs Provinsi Riau). Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Santosa, Pandji. 2010. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Padang. PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2004, Good Government (Pemerintahan yang baik); Bandung: CV. Mandar Maju.

Susanto, Tony D. 2019. Smart City: Konsep, Model dan Teknologi: Bunga Rampai Pengetahuan, Gagasan dan Rekomendasi ITS untuk Indonesia. Surabaya.

Syafiie, I. K., & Welasari. 2015. Ilmu Administrasi. Pustaka Belajar.

Wibowo, Eddi, dan Hassel Nogi S.Tangkilisan. 2004. Seni Membangun Kepemimpinan publik. Yogyakarta: BPFE.

Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV.Citra Malang.

World Bank. 2008. Governance and Development. Washington, DC: World Bank.

Yahya. 2015. Manajemen Perubahan, Tantangan Implementasi E-Government.

Undang-Undang dan Peraturan

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.8 Tahun 2004

Masterplan Sombere Dan Smart City Kota Makassar

Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Lingkup Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Website Resmi

<https://www.jdih.pn-makassar.go.id/>

<https://makassarkota.go.id/>

<https://dpmpptsp.makassarkota.go.id/>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara bersama Bapak Muhammad Al Ghazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar



Wawancara bersama Ibu Andi Asfianti selaku Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar



Wawancara bersama Ibu Dra. A. Indrawaty BR, M.Si selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar



Wawancara bersama Bapak Epafras Rante Ponipadang selaku aparatur sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar



Wawancara bersama Bapak Nur Warka, S.IP., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan di Kota Makassar



Wawancara bersama Bapak bilal selaku masyarakat



Wawancara bersama Bapak Adi selaku masyarakat



Wawancara bersama Bapak Harpan selaku masyarakat

DOKUMENTASI PENUNJANG



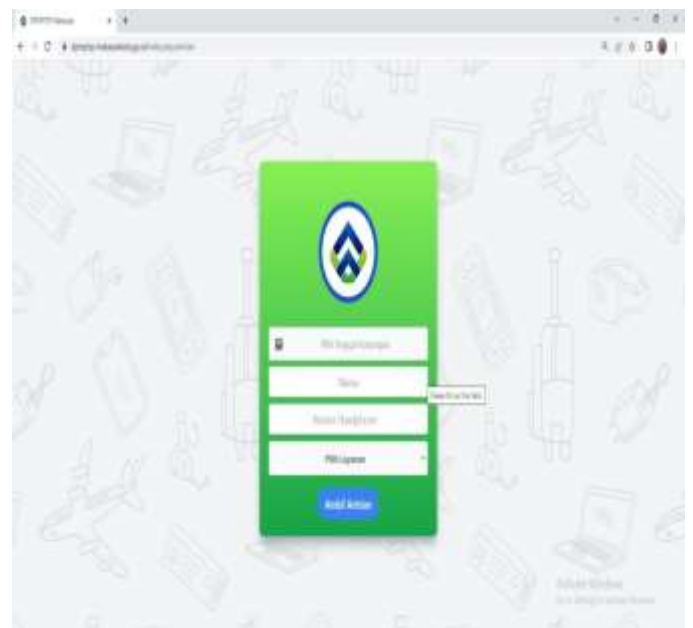
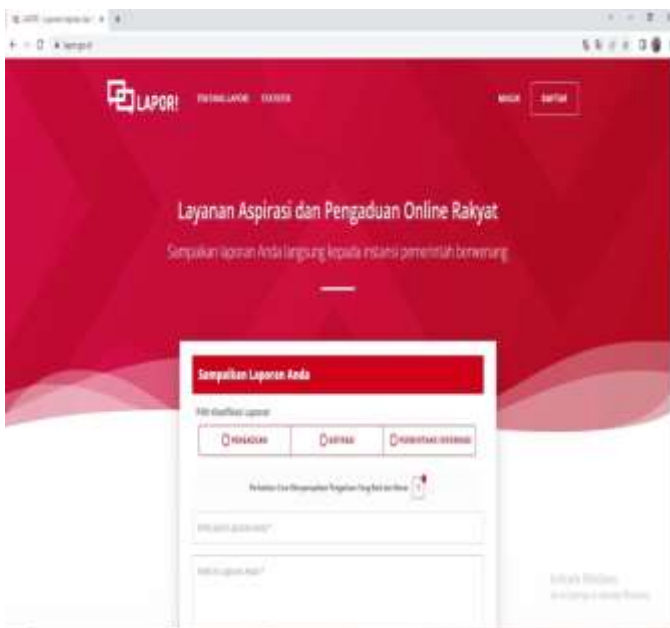
Peta Kota Makassar



Halaman depan website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar



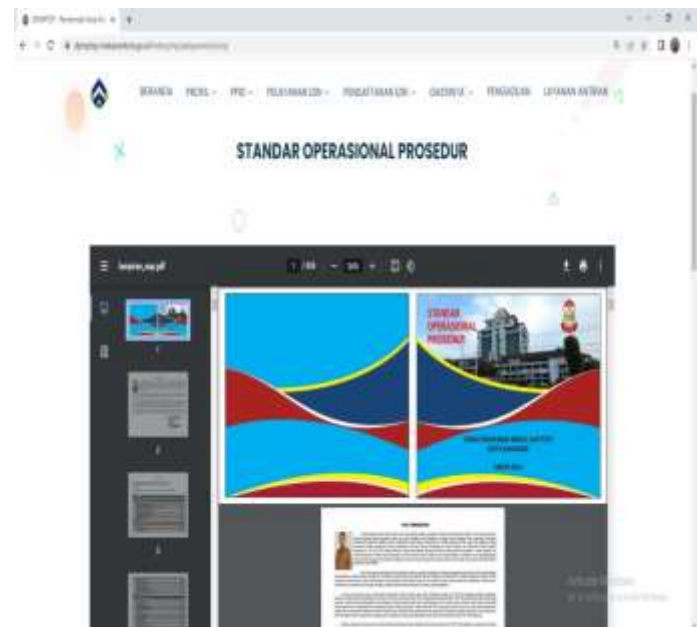
Struktur organisasi yang dapat diakses melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar



Layanan antri dan pengaduan online website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar



Rencana Kerja dan Rencana Strategis yang dapat diakses melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar



Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat diakses melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar



INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2003
TENTANG
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL
PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. 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;
- b. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;
- d. 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.

- Mengingat : 1. Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar 1945;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000 - 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 206);
3. Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2003 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia;
4. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;

MENGINSTRUKSIKAN :

- Kepada :
1. Menteri;
 2. Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen;
 3. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara;
 4. Panglima Tentara Nasional Indonesia;
 5. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 6. Jaksa Agung Republik Indonesia;
 7. Gubernur;
 8. Bupati/Walikota.

Untuk :
PERTAMA : Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government sebagaimana ter-cantum dalam Lampiran Instruksi Presiden ini.

KEDUA : Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KETIGA : Melaksanakan rencana tindak sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KEEMPAT : Melaksanakan Instruksi Presiden ini sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Instruksi Presiden ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

Dikeluarkan di Jakarta
pada tanggal 9 Juni 2003
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
ttd.
MEGAWATI SOEKARNOPUTRI

Salinan sesuai dengan aslinya
Deputi Sekretaris Kabinet
Bidang Hukum dan Perundang-undangan,

Lambock V. Nahattands

BAB V. PETA JALAN PEMBANGUNAN SMART CITY KOTA MAKASSAR

Akselerasi pembangunan dengan menggunakan konsep Smart City atau Daerah Pintar. Mulai dari penyusunan Masterplan Smart City, merencanakan dan melaksanakan program “Quick Win” Smart City dan melaksanakan road-map atau peta jalan pembangunan Smart City dalam 5 hingga 10 tahun. program Quick Win pembangunan Smart city merupakan program yang memiliki dampak secara langsung kepada stakeholder utama kota yaitu masyarakat luas.

A. Quick Win

NO	BENTUK	QUICK WIN	SKPD
1	Smart Governance	1. PTSP Bintang 5 2. Open data 3. Big Data	PTSP Kominfo Makassar Kominfo Makassar
2	Smart Branding	4. Dongeng Keliling/ Dongkel with Mobile Library	Dinas Kebudayaan
3	Smart Economic	5. Sembako ta 6. Getar 1000 Longgar	Dinas Pedangan Dinas Ketahanan Pangan
4	Smart Living	7. Home Care	Dinas Kesehatan Dinas PU
5	Smart Society	8. Shalter Warga 9. Carester 10. Mini War room	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak BPBD – Komifo Makassar Kec. Rappocini
6	Smart Environment	11. Layanan Motor Lorong	Kec. Rappocini

**WALIKOTA MAKASSAR
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR
NOMOR 99 TAHUN 2016**

TENTANG

**KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA
KERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MAKASSAR,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 42 Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang mengamankan Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Perangkat Daerah diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota, maka perlu mengatur Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Makassar.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang Perubahan Batas-batas Daerah Kotamadya Makassar dan Kabupaten Gowa, Maros dan Pangkajene dan Kepulauan dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 2970);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 1999 tentang Perubahan Nama Kota Ujung Pandang menjadi Kota Makassar dalam Wilayah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia 1999 Nomor 193);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Makassar.
2. Kota adalah Kota Makassar.
3. Walikota adalah Walikota Makassar.
4. Pemerintah Daerah adalah Walikota Makassar sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah Kota Makassar yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan tugas dan fungsinya.
8. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut azas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
9. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.
10. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Makassar.
11. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

12. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
13. Sekretariat adalah Sekretariat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
14. Bidang adalah Bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
15. Seksi adalah Seksi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
16. Subbagian adalah Subbagian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
17. Kelompok jabatan fungsional adalah kelompok jabatan fungsional pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang terdiri dari sejumlah tenaga fungsional tertentu berdasarkan keahlian dan spesialisasinya yang diatur dan ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
18. Unit pelaksana teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit pelaksana teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang melaksanakan kegiatan operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.

BAB II KEDUDUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI

Bagian Kesatu Kedudukan

Pasal 2

- (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal yang menjadi kewenangan Daerah.
- (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris Daerah.

Bagian Kedua Susunan Organisasi

Pasal 3

- (1) Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri atas:
 - a. Kepala Dinas;
 - b. Sekretariat, terdiri atas:
 1. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan;
 2. Subbagian Keuangan;
 3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
 - c. Bidang Penanaman Modal, terdiri atas:
 1. Seksi Perencanaan dan Pengawasan Penanaman Modal;
 2. Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah;
 3. Seksi Promosi Penanaman Modal.
 - d. Bidang Pelayanan Depan Perizinan, terdiri atas:
 1. Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
 2. Seksi Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan;
 3. Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan.

- e. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis, terdiri atas:
 - 1. Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis;
 - 2. Seksi Peninjauan Perizinan Teknis;
 - 3. Seksi Penetapan Perizinan Teknis.
 - f. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis, terdiri atas:
 - 1. Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Non Teknis;
 - 2. Seksi Peninjauan Perizinan Non Teknis;
 - 3. Seksi Penetapan Perizinan Non Teknis.
 - g. Kelompok Jabatan Fungsional.
 - h. Unit Pelaksana Teknis (UPT).
- (2) Bagan Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB III TUGAS, FUNGSI DAN URAIAN TUGAS

Bagian Kesatu Dinas

Pasal 4

- (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.
- (2) Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - a. perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - b. pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - d. pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - e. pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penanaman modal;
 - f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai uraian tugas:
 - a. merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. merumuskan dan melaksanakan visi dan misi dinas;
 - c. merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Bidang Penanaman Modal, Bidang Pelayanan Depan Perizinan, Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis, Dan Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis ;
 - d. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK) dinas;
 - e. mengoordinasikan dan merumuskan bahan penyiapan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan