

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SIPORANNU'TA DI KANTOR
KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

NUR SRI WAHYUNI T. HALID

E011201062



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Sri Wahyuni T. Halid
Nim : E011201062
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Hasil Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 14 Juni 2024

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

Prof. Dr. Hamsinah, M.Si
NIP.195511031987022001

Mengetahui
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP.196310151989031006

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SIPORANNU'TA DI KANTOR
KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

**NUR SRI WAHYUNI T. HALID
E011201062**

Skripsi

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada tanggal 03 Juli
2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

UNIVERSITAS HASANUDDIN

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Makassar

Mengesahkan
Pembimbing Tugas Akhir

Prof. Dr. Hamsinah, M.Si
NIP.195511031987022001

Mengetahui
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alw. M.Si
NIP.196310151989031006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. Hamsinah, M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 14 Juni 2024

Yang menyatakan,



Nur Sri Wahyuni T. Halid
E011201062

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan Prof. Dr. Hamsinah, M.Si sebagai Pembimbing, Dr. Syahribulan, M.Si sebagai Penguji 1, dan Dr. Muhammad Rusdi, M.Si sebagai Penguji 2. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada Bapak Iqbal, S.STP dan Bapak Andi Zakaria Razak, S. STP yang telah mengizinkan kami untuk melaksanakan penelitian di lapangan, dan kepada seluruh Staff Kantor Kecamatan Tamalanrea dan Kelurahan Bira Kota Makassar atas kesempatan mengambil data untuk memperkaya hasil penelitian saya. Ucapan terimakasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta wakil Dekan FISIP UNHAS; dan seluruh Dosen pada Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi saya menempuh program sarjana rekan-rekan dalam tim penelitian.

Kepada sesosok pria yang sampai saat ini sangat saya rindukan senyumannya yaitu ayahanda tercinta Alm. H. Tangnga Halid Sese yang saya harap walaupun sudah tidak bisa bersua namun saat ini beliau bisa melihat saya dan tersenyum penuh bangga atas pencapaian putrinya, pencapaian yang tidak bisa tercapai tanpa perjuangan beliau di masa lalu untuk menyekolahkan putrinya sampai ke jenjang perkuliahan dan tetap memperjuangkan banyak hal untuk kebahagiaan putrinya baik di saat sehat maupun disaat beliau sudah tidak mampu menopang badannya sendiri. Selain ucapan terimakasih, penulis juga menyampaikan permintaan maaf sedalam - dalamnya kepada beliau sebab penulis belum sempat memberikan dunia yang indah untuk beliau nikmati dimasa tuanya, begitu banyak harapan yang penulis tuliskan dan panjatkan untuk membahagiakan beliau, belum sempat rasanya penulis mewujudkan hal tersebut untuk beliau namun waktu ternyata tidak ingin menunggu hingga semua impian itu hanya menjadi angan. Terlepas dari apapun itu terimakasih untuk segalanya, semoga Allah mempertemukan kita kembali di Jannah-Nya.

Kepada sesosok wanita terhebat penulis, seseorang yang menjadi teman cerita dan berkeluh kesah tentang beratnya dunia yaitu ibunda Hj. Haminah Amin, terimakasih saya ucapkan sebesar besarnya atas perkorbanan yang diberikan hingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan masa studi dengan baik, harapan serta doa yang tak pernah henti beliau panjatkan disetiap sujudnya menjadi penyelamat bagi Penulis dalam menghadapi segala tantangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis juga mengucapkan maaf yang sebesar - besarnya karena telah diberikan kasih sayang yang sebesar - besarnya namun belum mampu membalas semua kebaikan itu, tolong tetap hidup lebih lama hingga penulis dapat berbakti dan memberikan kehidupan yang lebih membahagiakan. Kepada saudara - saudara penulis (Nur Wahidah Tangngahalid, M. Nur Hidayat T. Halid, Nur Aeni T. Halid, M. Nur Syamsi T. Halid) terimakasih atas semua bantuan dan kasih sayang yang kalian berikan, sehingga sejak kecil penulis tidak pernah merasa kurang sedikitpun karena dikelilingi oleh saudara yang selalu siap membantu kapanpun dan dimanapun.

kepada teman - teman calon mantu mama aji (Musti, Ipa, Echa, Indi, Rifdha, Malika, Rara, Musda, Tuti, Yulis) terimakasih atas segala guyonan lucu yang sering kali terlontar sehingga membuat masa perkuliahan penulis menjadi sangat menyenangkan dan tidak membosankan serta terimakasih untuk segala bantuan selama perkuliahan. Kepada sahabat penulis (Mustiara Sari, Nur Hafifa Rahman, Raizhah Nurul Ilmi, Nur Fauzi Zaahirah, Pingky Nur Ramadhani) Terimakasih telah menjadi teman yang selalu siap membantu kapanpun dan dimanapun tanpa pamrih, terimakasih telah bersedia menyediakan bahu untuk bersandar dan telinga untuk mendengarkan segala keluh kesah penulis selama penyusunan tugas akhir, terimakasih karena selalu ingin terlibat dalam segala hal, untuk

segala hal baik itu mari tetap berteman selama Allah mengizinkan. Kepada sahabat favorite penulis (Novi, Saadia, Berna, Azizah) dan GGM (Saadia, Ode, Aul, Fira, Ina, Dey, Ayu, Rani, Nana, Febi) Terimakasih karena telah menemani penulis sejak masa sekolah hingga saat ini, terimakasih untuk berusaha menyempatkan bertemu dan untuk waktu yang kalian luangkan di tengah kesibukan masing – masing.

Kepada Pena (Penyatu Nadi Administrasi) 2020 terimakasih karena telah memberikan tahun - tahun yang indah selama masa perkuliahan, semoga hubungan yang baik ini tidak terputus walaupun kita telah berada di tempat masing - masing. Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada teman - teman masandkigass (Musti, Indi, Ismi) yang telah menyemangati dan mewarnai masa mahasiswa baru sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan masa studi saat ini. Ucapan terimakasih juga saya ucapkan kepada teman - teman KKN POSKO 20 BALLASARAJA (Ifa, Vera, Pute, Asdar, Ryan) Terimakasih untuk segala bentuk kerja samanya selama KKN sehingga kita memiliki banyak kenangan indah untuk dikenang.

Kepada yang tak kalah penting kehadirannya, Kakak – Kakak dan Adik – Adik serta Teman – Teman Advokasi (Kak Amar, Kak Amal, Kak Besse, Kak Vhia, Halima, Fauzan, Agus, Maycell, Aulia, Rita, Farhan) Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan memberikan pandangan baru tentang dunia yang ditinggali saat ini.

Kepada partner penulis dalam segala hal Wahyudin, penulis mengucapkan banyak - banyak terimakasih karena telah banyak membantu dalam segala hal, selalu meluangkan waktunya dan memberikan dunia baru semenjak dunia penulis sempat runtuh. terimakasih untuk segala harapan baru yang beliau hadirkan untuk penulis hingga penulis masih bisa berdiri dengan tegap sampai hari ini. Untuk segala hal - hal baik yang kita rencanakan bersama kedepannya mari tetap bersama - sama dan mendobrak segala ketidakmungkinan itu.

Terakhir, untuk diri sendiri Nur Sri Wahyuni T. Halid, terimakasih karena telah bertahan, terimakasih karena tidak goyah walaupun banyak hal - hal yang tidak diinginkan terjadi selama proses penelitian, terimakasih telah menjadi sosok yang kuat dan mandiri walaupun sempat tak tau arah semenjak dipaksakan untuk menjadi dewasa setelah kepergian ayah tercinta. Mari tetap kuat dan bertumbuh untuk dapat berguna dan membahagiakan orang sekitar dari ilmu yang didapat selama perkuliahan. kepada semua pihak yang terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu penulis ucapkan banyak terima kasih.

Penulis

Nur Sri Wahyuni T. Halid

ABSTRAK

Nur Sri Wahyuni T. Halid. **Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar** (Dibimbing oleh Prof. Dr. Hamsinah, M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik berbasis aplikasi siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan publik berbasis aplikasi Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Pelayanan melalui aplikasi Siporannu'ta merupakan suatu program yang diinisiasi oleh Pemerintah Kecamatan Tamalanrea dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempermudah proses pelayanan dikarenakan mobilisasi penduduk di Kecamatan Tamalanrea cukup tinggi sehingga akan lebih menyita waktu dan biaya masyarakat. Lokasi pada penelitian ini yaitu di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dan Kelurahan Bira Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga yaitu, Support (Dukungan), Capacity (Kemampuan), dan Value (Nilai Kebermanfaatan) serta indikator pendukung yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif melalui studi kasus. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi pelayanan Siporannu'ta belum optimal dalam pengoperasiannya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dilihat dari beberapa indikator yang belum memenuhi. Hal ini dilihat dari adanya beberapa kendala yang ditemukan dalam proses pemberian layanan melalui aplikasi Siporannu'ta, meskipun demikian upaya terus-menerus dilakukan untuk mengatasi kendala teknis ini agar aplikasi dapat memberikan manfaat maksimal dan optimal bagi semua pihak yang terlibat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi, Siporannu'ta, E – Government.

ABSTRACT

Nur Sri Wahyuni T. Halid . Public Service Based on the Siporannu'ta Application at the Tamalanrea District Office in Makassar City (Supervised by Prof. Dr. Hamsinah, M.Si)

This research aims to explain and analyze public services based on the Siporannu'ta application in Tamalanrea Sub-district, Makassar City, as well as to describe and analyze the inhibiting factors and supporting factors in public services based on the Siporannu'ta application in Tamalanrea Sub-district, Makassar City. Service through the Siporannu'ta application is a program initiated by the Tamalanrea Sub-district Government in an effort to improve service quality to facilitate the service process due to the high population mobility in Tamalanrea Sub-district, which would otherwise consume more time and money for the community. The locations of this study are in Tamalanrea Sub-district, Makassar City, and Bira Village, Tamalanrea Sub-district, Makassar City. The indicators used in this study are three: Support, Capacity, and Value, as well as supporting indicators, namely supporting factors and inhibiting factors. The method used in this research is qualitative descriptive research through a case study. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentary studies. The results of this study indicate that the Siporannu'ta service application has not been optimal in its operation to provide good service to the community, as seen from several indicators that have not been met. This is evident from several obstacles found in the process of providing services through the Siporannu'ta application. However, continuous efforts are being made to overcome these technical obstacles so that the application can provide maximum and optimal benefits for all parties involved.

Keywords: Public Service Based Application, Siporannu'ta, E-Government.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Tinjauan Teori.....	7
1. 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II METODE PENELITIAN.....	12
2. 1 Pendekatan Penelitian.....	12
2. 2 Desain Penelitian.....	13
2. 3 Prosedur.....	13
a. Informan Penelitian.....	13
b. Teknik Pengumpulan Data.....	13
c. Teknik Analisis Data.....	14
d. Validitas dan Realibilitas Data.....	15
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
3. 1 Support (Dukungan).....	16
3. 1. 1 Partisipasi Pemerintah.....	16
3. 1. 2 Sosialisai Aplikasi Siporannu'ta.....	19
3. 2 Capacity (Kemampuan).....	21
3. 2. 1 Sumber Daya Finansial.....	22
3. 2. 2 Infrastruktur Teknologi Informasi.....	23

3. 2. 3 Sumber Daya Manusia.....	26
3. 3 Value (Nilai)	29
3. 4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	34
4. 1 Kesimpulan.....	34
4. 2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Menggunakan Aplikasi Siporannu'ta.....	24
Tabel 3. 2 Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Menggunakan Web SIM LURAH.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Tamalanrea.....	4
Gambar 1. 2 Kerangka Pikir.....	10
Gambar 3. 1 Pamflet Sosialisasi Aplikasi Siporannu'ta.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	39
Lampiran 2 Logbook Penelitian.....	40
Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Penelitian.....	45
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	46
Lampiran 5 Dokumentasi.....	47

BAB I PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah pemenuhan hak – hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam mendukung aktivitas Masyarakat setiap harinya. Oleh karenanya, Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi Masyarakat. Partisipasi dari Masyarakat juga sangat diperlukan untuk membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam upaya Pembangunan nasional.

Konsep pelayanan publik tidak terlepas dari dua unsur. Unsur yang pertama adalah pemerintah sebagai pemberi layanan dan unsur yang kedua ialah Masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah selaku pemberi layanan yang berorientasi kepada kesejahteraan rakyatnya pasti akan berbuat yang terbaik untuk rakyat, termasuk pelayana publik. Sebaliknya rakyat yang memiliki kesadaran bahwa dirinya adalah bagian penting dari suatu negara, akan memberikan input yang dibutuhkan pemerintah dalam Menyusun kebijakan pelayanan publik secara adil dan merata, serta membantu terselenggaranya pelayanan publik tersebut dengan sebaik – baiknya (Rahayu, 2020).

Tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat dalam pemenuhan hak dan kewajiban sebagai warga negara Indonesia. Untuk mencapai kepuasan Masyarakat diperlukan pelayanan yang berkualitas yang berdasar kepada profesionalisme, efektifitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur pemerintah. Pelayanan yang berkualitas menjadi poin penting dalam Masyarakat itu sendiri dalam menilai bagaimana kinerja aparat pemerintah.

Menurut Moenir (2010) Pelayanan yang baik dan dapat memuaskan Masyarakat harus dilakukan dengan cara : pertama, pemerintah harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat, yang kedua harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing – masing, ketiga setiap Masyarakat yang menerima layanan harus mendapat perlakuan yang sama tanpa dibeda – bedakan, keempat Masyarakat mendapatkan perlakuan dari pemerintah dengan jujur dan terus terang.

Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah Good Governance (kepemerintahan yang baik). Lumu, dkk (2017) mengemukakan bahwa tuntutan adanya good governance ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Pemerintah Indonesia telah berusaha untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang diharapkan salah satunya melakukan berbagai macam inovasi untuk menciptakan kualitas pelayanan

publik dan tercapainya *good governance*. Salah satu bentuk inovasi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi yaitu dengan menyelenggarakan Sistem Pemerintahan yang berbasis pada elektronik atau *e-government*.

Menurut Word Bank (2004) yang dikutip oleh Achmadi & Hariadi (2020) E – Government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga – lembaga pemerintah (seperti jaringan area, internet, komputer mobile) yang mampu berhubungan dengan masyarakat menjadi lebih baik, memperbaiki hubungan antara pelaku bisnis dengan industri, pemberdayaan masyarakat terhadap akses informasi, dan manajemen pemerintah menjadi lebih efisien.

Manfaat E – Government dapat memperkecil korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan dan keuntungan, serta mengurangi biaya. Menurut Indrajit (2016) E-Government merupakan mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi khususnya internet sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik yang lain.

E – Government pada intinya adalah proses pemanfaatan TI sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Ada dua hal yang utama dalam pengertian E - Government, salah satunya adalah penggunaan TI seperti internet sebagai alat bantu. Kedua adalah tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat sehingga membuat sistem pemerintahan lebih baik. (Trisantosa, dkk, 2022).

Pelayanan publik berbasis digital sudah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat pasal yang mengatur bahwasanya Pelayanan Publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Adapun beberapa pasal yang menguatkan misalnya terdapat pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional”. Sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja (Tini, 2006: 323). Maka dari itu sudah seharusnya bahwa setiap penyelenggara diwajibkan untuk menyediakan sistem informasi, dengan begitu teknologi informasi dapat membantu pelayanan administratif menjadi lebih efisien dan dapat dapat memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pemerintah Kota Makassar telah melakukan berbagai inovasi dengan membuat berbagai aplikasi – aplikasi *e-government* dalam bentuk system informasi yang diharapkan dapat mengakomodasi kebutuhan komunikasi pemerintah dan Masyarakat serta tentunya diharapkan dapat memudahkan pelayanan kepada Masyarakat dibuktikan dengan hadirnya berbagai inovasi aplikasi pelayanan guna mendukung Kota Makassar sebagai Kota pelayanan publik (public services) standar dunia yang aman, nyaman dan berdaya saing tinggi dengan konektivitas dan kontribusi hingga ke jaringan internasional (global chain) terhadap arus orang/barang, jasa, dan keuangan dengan fasilitas infrastruktur (infrastructures) yang unggul bagi kesejahteraan warga Kota Makassar dan menjadi “*Smart City*” yaitu Smart City menjadikan Makassar kota cerdas yang berbasis teknologi serta berkarakter budayalokal.

Keinginan kuat pemerintah kota Makassar untuk menjadikan Makassar sebagai kota dunia melalui Smart City tentunya memerlukan koordinasi dengan pemerintahan yang berada di bawahnya, baik di tingkat Kecamatan maupun di tingkat Kelurahan, agar visi kota Makassar menjadi kota dunia dapat dicapai. Secara struktural, keselarasan tersebut ditunjukkan oleh pemerintah di tingkat kecamatan karena berada di bawah langsung Pemerintah Kota Makassar. Dengan kata lain, untuk mewujudkan visi Kota Makassar, maka tugas pemerintah haruslah terlaksana dengan baik. Salah satu tugas penting pemerintah adalah melaksanakan dan meningkatkan pelayanan publik.

Kecamatan Tamalanrea merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Makassar yang mulai berpindah dari pelayanan publik konvensional kini menerapkan pelayanan publik berbasis aplikasi. Aplikasi pelayanan administrasi yaitu Aplikasi Siporannu'ta (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Tamalanrea) sejak agustus 2022. Aplikasi Siporannu'ta hadir karena didasari oleh arahan dari Walikota Makassar untuk membuat inovasi pelayanan dan sejalan dengan program kerja “*Makaverse*” atau Makassar Metaverse yang mana pelayanan public akan dilakukan melalui system virtual. Siporannu'ta merupakan aplikasi pelayanan yang instan dalam pengurusan berbasis online dimana masyarakat tak perlu lagi mendatangi kantor kelurahan maupun kecamatan aplikasi ini juga dibuat untuk mendukung program Walikota Makassar dalam pelayanan publik.

Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Tamalanrea (Siporannu'ta) merupakan sebuah layanan online terpadu berbasis mobile, fungsi atau tujuan aplikasi ini untuk mempermudah kepengurusan masyarakat dalam berbagai hal yang bersifat administrative. Selain itu, aplikasi tersebut hadir karena didasari dengan jumlah penduduk di kecamatan tamalanrea yang berjumlah 104.587 dengan usia produktif sekitar 60 – 70 persen dengan mobilisasi penduduk yang cukup tinggi.

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok umur dan jenis Kelamin di Kecamatan Tamalanrea (2022)

Kelompok Umur <i>Age Groups</i>	Jenis Kelamin/Sex		
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
0-4	3 345	3 128	6 473
5-9	5 010	4 584	9 594
10-14	4 722	4 526	9 248
15-19	4 706	4 392	9 098
20-24	4 684	4 537	9 221
25-29	4 588	4 753	9 341
30-34	4 911	4 819	9 730
35-39	4 141	4 140	8 281
40-44	3 643	3 658	7 301
45-49	2 928	3 224	6 152
50-54	2 784	3 063	5 847
55-59	2 175	2 682	4 857
60-64	1 878	1 970	3 848
65-69	1 216	1 232	2 448
70-74	655	782	1 437
75>	711	1 000	1 711
Tamalanrea	52 097	52 490	104 587

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (Makassar Dalam Angka 2023)

Mobilisasi penduduk yang cukup besar di Kecamatan Tamalanrea tersebut menjadikan beberapa Masyarakat kerap merasa kerepotan untuk mengurus berkas administrasi dengan langsung datang ke kantor Kecamatan. Pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini dilakukan oleh Kecamatan Tamalanrea juga memiliki berbagai permasalahan antara lain :

1. Kurangnya teknologi / aplikasi dalam melakukan pelayanan
2. Keterbatasan sarana pelayanan
3. Tidak adanya pengawasan / koordinasi langsung terhadap pelayanan
4. Rendahnya Sumber Daya Manusia pada pelayanan
5. Keinginan pelayanan yang cepat oleh masyarakat
6. Pelayanan tidak berjalan dengan baik
7. Rendahnya motto pelayanan
8. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Proses pelayanan publik di kecamatan tamalanrea sejauh ini masih sering kali di kritik oleh masyarakat. Beberapa kali didapati bahwa pelayanan administrasi sering kali tersendat dikarenakan terbatasnya sumber daya yang dimiliki, permasalahan jaringan, peralatan yang tidak berfungsi dengan baik seperti halnya mesin nomor antrian pelayanan yang menyebabkan masyarakat kebingungan dengan prosedur pelayanan.

Pelayanan administrasi di Kecamatan Tamalanrea menurut beberapa literatur secara umum dianggap belum maksimal. Beberapa keluhan

masyarakat antara lain: formulir e-KTP tidak siap, tempat pelayanan kurang jelas, petugas kurang ramah, pelayanan lambat, tidak ada nomor antrian dan terkadang yang dikenal oleh petugas yang dilayani lebih awal, masih kurang informasi tentang alur pelayanan. Masyarakat juga berharap agar di stop pungutan liar (pungli), dan para pegawai dapat selalu berada di tempat kerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Makassar. (Lumu, 2017).

Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Tamalanrea (Siporannu'ta) merupakan sebuah layanan online terpadu berbasis mobile, fungsi atau tujuan aplikasi ini untuk mempermudah kepengurusan masyarakat dalam berbagai hal yang bersifat administratif.

Saat ini ada 11 layanan yang bisa di proses melalui aplikasi Siporannu'ta diantaranya :

1. Pengurusan Surat Keterangan Domisili
2. Pengurusan Surat Keterangan Domisil Usaha
3. Pengurusan Surat Keterangan Kelahiran
4. Pengurusan Surat Keterangan Kematian
5. Pengurusan Surat Keterangan Usaha
6. Pengurusan Surat Permohonan Untuk Mendapatkan SKCK
7. Pengurusan Surat Pernyataan Belum Kawin / Nikah
8. Pengurusan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah
9. Pengurusan Surat Pernyataan Janda / Duda
10. Pengurusan Surat Pernyataan Orang Yang Sama
11. Pengurusan Surat Pernyataan Penghasilan

Kecamatan tamalanrea sendiri terdapat 8 kelurahan dan di harapkan setiap Kelurahan dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi Siporannu'ta sebagai sarana untuk pelayanan masyarakat. Dengan penggunaan aplikasi Siporannu'ta diharapkan dapat memudahkan masyarakat Tamalanrea dalam hal pengurusan administratif serta dapat meningkatkan kinerja pegawai kecamatan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan dilayani. (Harman, 2016).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aprianty (2016) tentang "Penerapan Kebijakan EGovernment Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda" yang mengatakan bahwa penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya

sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada perbedaan lokus penelitian dan focus penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Athiyah, A (2022) tentang “Penerapan Aplikasi Smart Netizen Dalam Peningkatan Pelayanan Humas (Studi Kasus Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat)” yang menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis Smart Netizen di Kelurahan Simboro memberikan kemudahan penggunaan karena mampu meringkas waktu pelayanan dan memangkas biaya pelayanan. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu adanya perbedaan lokus dan aplikasi yang diteliti.

Penelitian tentang “Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar” oleh Amalia, Rezky (2023) menjelaskan bahwa Hasil penelitian mengatakan bahwa, aplikasi Topejawa Hebat cukup berhasil karena telah hampir memenuhi seluruh indikator pengukuran yang digunakan. Manfaat dapat dirasakan oleh masyarakat namun belum optimal. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu perbedaan lokus dan aplikasi yang diteliti.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firman (2022) tentang “Inovasi Siap Bos (Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission Di Kabupaten Pinrang)” menyatakan bahwa inovasi aplikasi SIAP BOSS menurut hasil penelitian telah memenuhi konsep dalam indikator keberhasilan implementasi sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik terkhusus pelayanan perizinan. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu, perbedaan lokus, aplikasi yang diteliti serta perbedaan indikator pengukuran.

Penelitian tentang “Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi ELebbami Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar” oleh Ananda (2021) menjelaskan bahwa pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami dapat dilihat dari enam indikator standar kualitas pelayanan publik yaitu :1) Prosedur pelayanan 2) Waktu Penyelesaian 3) Biaya Pelayanan 4) Produk Pelayanan 5) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan 6) Sarana dan Prasarana sudah dilaksanakan dengan baik. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu, Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu, adanya perbedaan lokus dan perbedaan aplikasi yang diteliti pada penelitian tersebut menggunakan indikator kualitas pelayanan oleh Ridwan dan Sudrajat dengan menggunakan 6 variabel.

Hadirnya aplikasi Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea dengan memanfaatkan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat dan pelayanan administrasi di Kecamatan Tamalanrea dapat meningkat. Aplikasi Siporannu'ta saat ini telah beroperasi selama kurang lebih 1 tahun dan telah mendapat ulasan yang baik dari masyarakat, namun masih terdapat beberapa kekurangan dari aplikasi tersebut salah satunya adalah aplikasi Siporannu'ta masih sering terkendala oleh

jaringan (sinyal) yang menyebabkan aplikasi tersebut tidak dapat digunakan dengan baik. Kendala lain adalah kurangnya pemahaman oleh pegawai kecamatan Tamalanrea dalam informasi tentang aplikasi tersebut sehingga kurang membantu masyarakat yang memerlukan bantuan dalam penggunaan aplikasi Siporannu'ta.

Berdasarkan permasalahan pelayanan administrasi yang dirasakan masyarakat yang masih terkesan lambat dan cenderung berbelit – belit maka Adanya aplikasi Siporannu'ta diharapkan dapat mempermudah proses administrasi tersebut, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Public Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar”** guna menjelaskan bagaimana proses pelayanan berbasis aplikasi Siporannu'ta telah berjalan sebagaimana diharapkan yaitu pelayanan berbasis aplikasi sudah benar – benar membantu baik pemerintah maupun masyarakat dalam mengatasi permasalahan administrasi yang ada selama ini. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar?
2. Bagaimana Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar ?

1. 2 Tinjauan Teori

pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan kata lain, pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Adapun publik dapat didefinisikan sebagai “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah. Atau dengan kata lain publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret (Mukarom & Muhibudin, W. L, 2016).

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Kebutuhan tersebut diantaranya ialah barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik telah didefinisikan dan dimuat dalam surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang berisi :

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah ‘instansi pemerintah’. Instansi pemerintah adalah sebuatan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baim pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Adapun pemberi layanan publik adalah pejabat/pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, Masyarakat, Instansi Pemerintah, dan Badah Hukum.”

Membahas lebih lanjut tentang pelayanan pemerintah kepada masyarakat tentunya tidak lepas dari konsep yang telah diatur melalui Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya, serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik yang merupakan fungsi dari aparatur negara sebagai abdi Masyarakat dan diharapkan dapat memperkecil kesenjangan antara kepentingan negara secara politik dengan kepentingan warga negara.

Menurut Siagian (1992), Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa – jasa dan kemudahan kepada Masyarakat dengan mempertimbangkan beberapa aspek – aspek. Aspek – aspek tersebut meliputi :

- a. Pelayanan publik yang berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada Masyarakat yang sesuai dengan haknya.
- b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital,
- c. Adanya prinsip – prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat

Penggunaan Aplikasi dalam pelayanan administrastif saat ini dinilai sangat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Penggunaan aplikasi Siporannu'ta merupakan aplikasi pelayanan publik milik Kecamatan Tamalanrea untuk memudahkan masyarakat terkait pengurusan administrasi.

1.2.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini, untuk menjelaskan bagaimana proses Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di Kecamatan Tamalanrea dan Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, maka peneliti

mengukur dari segi penerapannya agar dapat mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan perpindahan metode pelayanan yaitu pelayanan publik konvensional menjadi pelayanan publik berbasis aplikasi dengan penggunaan Aplikasi Siporannu'ta, sehingga Untuk mengukur hal tersebut, peneliti menggunakan teori indikator dengan menggunakan hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006) yaitu mengenai tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik yaitu Support (Dukungan), Capacity (Kemampuan), dan Value (Nilai Kebermanfaatan) serta apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelayanan publik berbasis aplikasi.

Indikator Pengembangan e-Government Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. Support (Dukungan)

Indikator support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e-government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.

2. Capacity (Kemampuan)

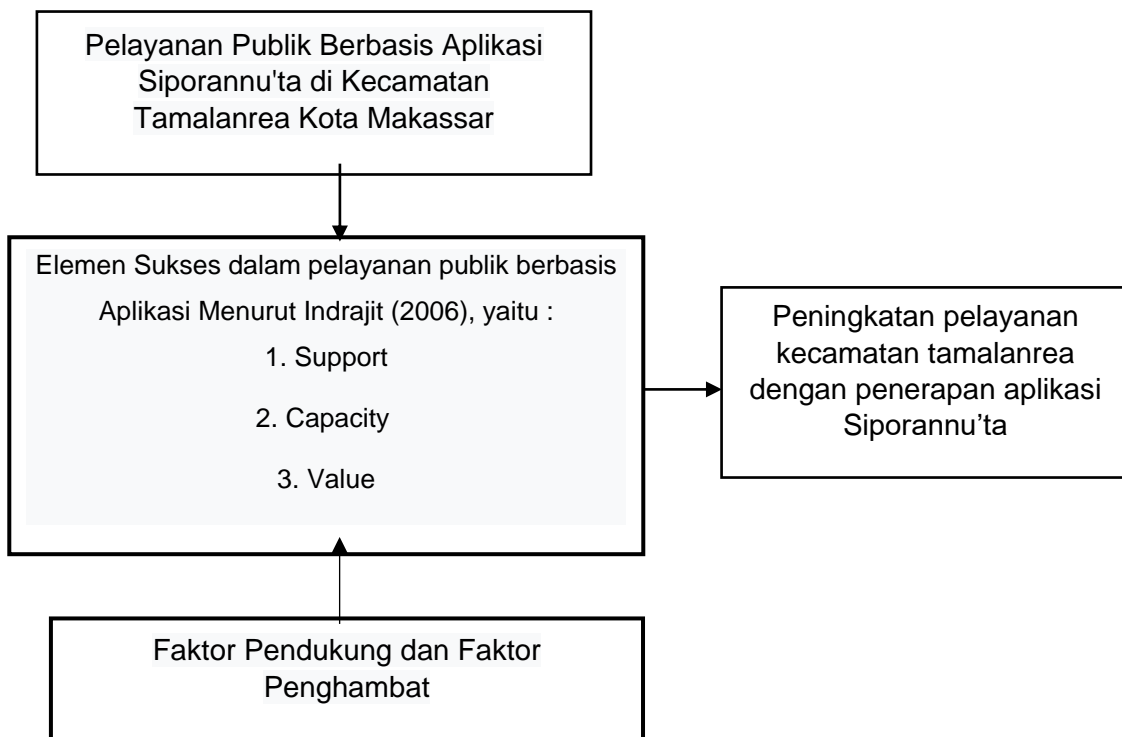
Indikator capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3. Value (Nilai)

Indikator value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e-government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat e-government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kerangka Pikir pada Penelitian ini, sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Kerangka Pikir

1. 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.
2. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan tentang pelayanan publik berbasis aplikasi serta untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan dan sebagai acuan untuk penelitian sejenis yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis aplikasi.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pemikiran dan masukan kepada pihak terkait, terutama di pemerintahan kecamatan Kota Makassar dalam peningkatan pelayanan publik yang berbasis aplikasi.

BAB II METODE PENELITIAN

2. 1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses penerapan Publik berbasis Aplikasi Pelayanan Siporannu'ta oleh Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Lokasi penelitian ini dilakukan di dua tempat yaitu di Kecamatan Tamalanrea dan Kelurahan Bira kota Makassar yang berlangsung mulai tanggal 05 Maret – 05 Mei 2024. Dalam penelitian ini, yang menjadi focus penelitian adalah Pelayanan Publik yang Berbasis pada Aplikasi Pelayanan Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea, adapun indikator yang digunakan yakni menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School Of Government (dalam Indrajit, 2006) terdapat tiga elemen sukses penerapan E – Government, yaitu :

Pertama indicator Support atau dukungan. Indikator Support merupakan elemen pertama yang harus dimiliki hal ini menyangkut bagaimana partisipasi pemerintah dalam memberikan dukungan program e-government yang efektif, seperti Adanya Kesepakatan dan keinginan Penerapan E – government terhadap program yang akan dilaksanakan. Indikator support tersebut dapat dilihat dari adanya kesepakatan pihak pemerintah terkait konsep E – Government terhadap program yang akan dijalankan dan menjadi salah satu kunci sukses pencapaian visi dan misi pemerintah daerah serta dilakukannya sosialisasi terkait Aplikasi Siporannu'ta secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan kepada masyarakat; Kedua, indicator Capacity yang artinya adanya unsur kemampuan atau pemberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan e-government, hal tersebut dilihat dari ketersediaan sumber daya yang cukup terutama yang berkaitan dengan sumber daya Finansial atau keuangan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dan ketersediaan sumber daya manusia yang berkompentensi; Ketiga indicator Value, artinya adanya manfaat yang akan diperoleh setelah menerapkan e-government. Hal ini merupakan indikator yang penting karena diharapkan program tersebut hadir untuk memberikan kebermanfaatan kepada masyarakat dalam hal ini di kecamatan Tamalanrea. Sehingga perlu dilihat apakah penggunaan dengan penggunaan aplikasi Siporannu'ta dapat membuat masyarakat Tamalanrea merasakan manfaat kemudahan mengakses pelayanan.

Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel.

Siapa pun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan. (Creswell, 2013)

2. 2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Studi kasus adalah sebuah strategi kualitatif dimana peneliti mengkaji sebuah program, kejadian, aktivitas, proses atau satu atau lebih individu dengan lebih mendalam. Kasus – kasus tersebut dibatasi oleh waktu dan aktivitas, sehingga peneliti harus mengumpulkan data selama periode waktu tertentu. (Creswell, 2013). Strategi penelitian didasari oleh masalah pelayanan yang ada di Kecamatan Tamalanrea yang mana sering terjadi lamanya antrian serta masyarakat yang kesulitan datang langsung ke kantor kecamatan maupun kelurahan untuk mengurus persuratan karena masalah waktu dan biaya.

Penelitian ini berfokus pada program aplikasi pelayanan Siporannu'ta yang mana aplikasi ini menjadi jawaban atas permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Tamalanrea, dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan masyarakat mengajukan pembuatan persuratan dimanapun selama jam kerja Kecamatan dan Kelurahan. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yang mana data yang akan diperoleh disajikan dalam bentuk kalimat (narasi) atau gambar yang mana narasi ini akan menggambarkan secara rinci fenomena yang diteliti berdasarkan perspektif subjek, hal tersebut akan memungkinkan peneliti dalam memperoleh informasi menjadi lebih terperinci dan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang suatu masalah yang diteliti.

2. 3 Prosedur

a. Informan Penelitian

Narasumber atau informan merupakan seseorang yang keberadaannya sangat penting karena menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan maksud dan tujuan penelitian. Seorang narasumber atau informan dalam penelitian ini perlu menguasai serta memahami permasalahan yang akan diteliti dan selalu terlibat dengan penggunaan aplikasi siporannu'ta. Adapun narasumber atau informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Tamalanrea
2. Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea
3. Admin aplikasi siporannu'ta
4. Staff pelayanan administrasi Kelurahan Bira Kecamatan Tamalanrea selaku operator Aplikasi
5. Masyarakat pengguna layanan aplikasi Siporannu'ta

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan instrument utama untuk menjawab permasalahan penelitian. Bentuk instrument wawancara merupakan kumpulan data yang berisi tanya jawab antara peneliti dengan informan tentang permasalahan yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan dengan pihak – pihak terkait pelayanan publik berbasis aplikasi untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

2. Observasi (pengamatan)

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian. Observasi dilakukan dengan mendatangi lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu Kecamatan Tamalanrea namun observasi tidak hanya dilakukan dengan penggunaan aplikasi siporannu'ta tapi observasi juga dilakukan untuk melihat bagaimana proses pelayanan menggunakan aplikasi tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dalam pengumpulan data pada proses penelitian. Dokumentasi tersebut dilakukan dengan cara mengkaji atau menganalisa dari dokumen atau referensi yang ada seperti jurnal, artikel, majalah ataupun media dan literatur lainnya yang bersangkutan dengan penelitian.

c. Teknik Analisis Data

Creswell (2018) menjelaskan bahwa analisis data bertujuan untuk memahami data teks dan gambar. Sehingga dalam prosesnya melibatkan segmentasi dan pemisahan data kemudian menyatukannya Kembali. Lebih lanjut, Creswell (2018) menjelaskan beberapa tahapan dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Mengatur dan Mempersiapkan Data (*Organizing and Preparing Data*)

Tahapan awal dalam analisis data yaitu mengatur dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Hal ini melibatkan transkripsi wawancara, pemindaian optik bahan, mengetik catatan lapangan, membuat katalog semua bahan visual. Selanjutnya menyortir dan mengatur data ke dalam jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Membaca dan Memahami Data (*Reading Through All Data*)

Langkah ini memberikan gambaran umum mengenai informasi dan merefleksikan makna secara keseluruhan. Hal ini seperti apa gagasan umum yang disampaikan informan, apa idenya, hingga apa kesan keseluruhan kedalaman, kredibilitas, dan penggunaan informasi.

3. Mengkodekan Data (*Coding the Data*)

Tahapan ini merupakan proses pengorganisasian data dengan memberi tanda atau kode. Selanjutnya menulis catatan-catatan khusus mengenai data yang diperoleh. Semua data (kalimat atau gambar) yang dikumpulkan kemudian dikelompokkan ke dalam kategori dan memberi nama atau label pada kategori tersebut. Pemberian nama

atau label tersebut seringkali didasarkan pada bahasa asli atau ucapan sebenarnya dari informan.

4. Menghasilkan Tema/Deskripsi (*Interrelating Themes/Description*)

Tahapan ini menggunakan proses pengkodean untuk menghasilkan deskripsi latar atau orang serta kategori atau tema untuk dianalisis. Deskripsi melibatkan penyampaian informasi secara rinci tentang orang, tempat, atau peristiwa dalam suatu latar. Selain itu, penggunaan kode juga dilakukan untuk menghasilkan sejumlah kecil tema atau kategori. Tema-tema inilah yang akan mencul sebagai temuan utama dalam penelitian kualitatif.

5. Menginterpretasi Makna Tema/Deskripsi (*Interpreting the Meaning of Themes/Descriptions*)

Tahapan ini merupakan yang terakhir dalam teknik analisis data. Deskripsi dan tema yang ada kemudian direpresentasikan dalam narasi kualitatif. Pendekatan yang paling populer adalah menggunakan bagian naratif untuk menyampaikan temuan analisis.

d. Validitas dan Realibilitas Data

1) Validitas Data

Validitas data yang dimaksud yaitu alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan pedoman wawancara yang dibuat sesuai dengan pandangan Indrajit dalam mengukur program pelayanan melalui aplikasi sehingga penilaian atas keberhasilan program tertuju dan sesuai dengan indikator keberhasilan pada penelitian ini.

2) Realibilitas data

Realibilitas data yang dimaksud ialah konsistensi dari instrumen pengukuran. Dalam hal ini, peneliti mencocokkan data melalui hasil wawancara mendalam bersama para informan serta pengecekan hasil wawancara melalui informan yang berbeda dengan menemukan hasil wawancara yang sesuai, sehingga ditemukan hasil serta data wawancara yang akurat dan konsisten.