

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 Iلمي, 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 Realibitas 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 Pasa; 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)

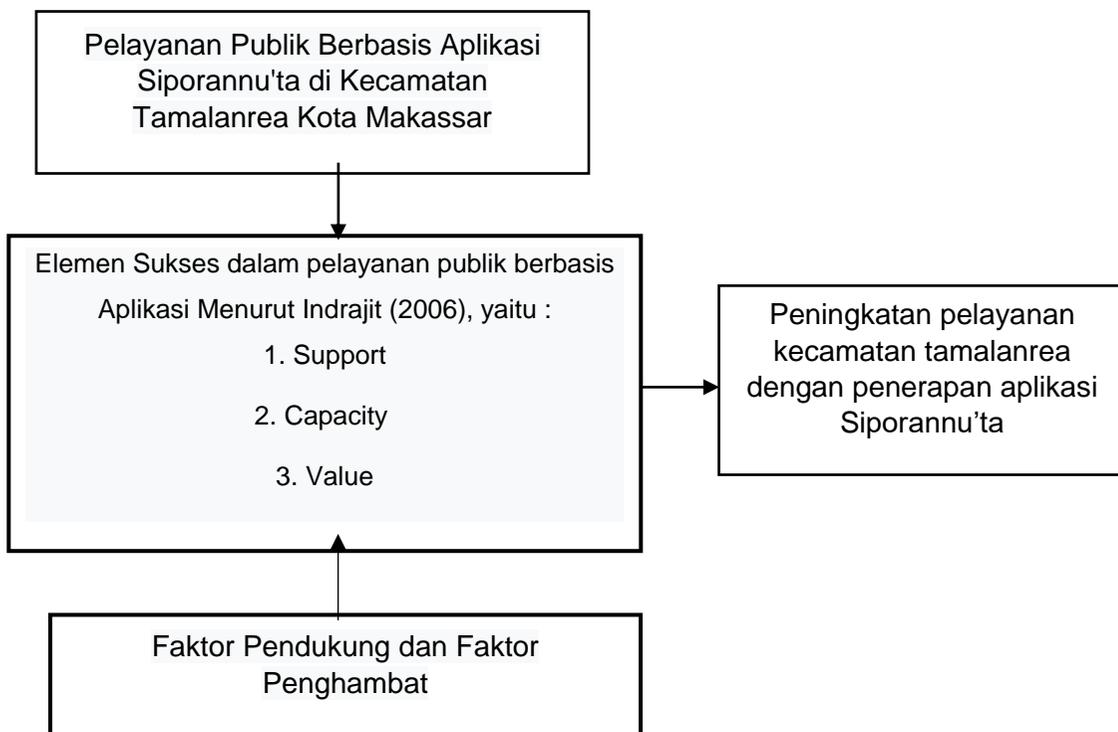
Indikator capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- 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 bersinggungan 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.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas terkait Pelayanan Public Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yang mana bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pelayanan publik berbasis aplikasi siporannu'ta di kecamatan tamalanrea kota makassar serta untuk menjelaskan 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. Oleh karena itu, pelayanan informasi publik secara online ini diharapkan akan membantu baik di pemerintahan maupun masyarakat dalam melakukan aktivitas pengurusan persuratan administrasi yang dapat lebih hemat biaya, hemat waktu, dan tenaga serta menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan pengoprasian aplikasi Siporannu'ta sebagai aplikasi pelayanan administrasi di Kecamatan Tamalanrea, pada penelitian ini peneliti menggunakan konsep teori menurut Richardus Eko Indrajit (2006) yang menyatakan bahwa ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan dalam menerapkan konsep digitalisasi pelayanan pada sector public yaitu Support (Dukungan), Capacity (Kemampuan), dan Value (Nilai Kebermanfaatan) serta apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelayanan publik berbasis aplikasi.

3. 1 Support (Dukungan)

Indikator support melihat bagaimana partisipasi pemerintah dalam memberikan dukungan program e-government yang efektif dengan adanya kesepakatan dan keinginan Penerapan E – goovernment terhadap program yang akan dilaksanakan. Indikator support tersebut dapat dilihat dari adanya kesepakatan pihak pemerintah kecamatan tamalanrea terkait konsep E – Government dilihat dari mana partisipasi pemerintah dalam hal ini adanya kesepakatan bahwa Aplikasi Siporannuta menjadi salah satu kunci sukses dalam pencapaian visi dan misi pemerintah kecamatan tamalanrea dan dilakukannya sosialisasi terkait Aplikasi Siporannu'ta secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan kepada masyarakat.

3. 1. 1 Partisipasi Pemerintah

Pemerintah Kecamatan Tamalanrea menginisiasi pembuatan pelayanan berbasis digital atau aplikasi pelayanan dengan tujuan agar aplikasi ini dapat mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan di seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Tamalanrea. Partisipasi pemerintah dalam mendukung dan mewujudkan visi-misi Kecamatan Tamalanrea melalui aplikasi pelayanan menjadi sebuah aspek penting dalam tujuan awal terbentuknya Program pelayanan berbasis aplikasi. Melalui pengembangan dan

pemberdayaan aplikasi pelayanan, pemerintah kecamatan dapat memperluas jangkauan layanan publik, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik yang dibutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan berinisial D (Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea), beliau mengatakan:

“ Aplikasi ini merupakan inovasi pemerintah kecamatan tamalanrea, biasanya (pada umumnya) pelayanan administrasi itu masyarakat langsung datang ke kantor untuk mengurus surat keterangan dan lainnya, nah jika masyarakat datang ke kantor itu kan butuh biaya seperti transport dan lain – lain, dan menyita waktu mereka, belum lagi masyarakat harus menunggu pak lurah untuk penandatanganannya. Selain itu, sebelum ke kantor kelurahan ada syarat yang harus dipenuhi masyarakat seperti meminta surat pengantar ke RT / RW dan hal itu akan mempersulit masyarakat karena harus bolak balik dulu kesana kemari baru bisa dapat pelayanan. Jadi, alasan pembuatan aplikasi tersebut itu dari kami setelah berpikir dan berembuk bagaimana jika dibuat pelayanan berbasis e-gov yang dapat membantu masyarakat dan memudahkan juga bagi staff kelurahan, sebab mobilisasi di Kecamatan tamalanrea terbilang cukup tinggi, maka dari itu aplikasi ini hadir agar ketika masyarakat yang ingin mengurus administrasi itu tidak harus lagi mengeluarkan biaya dan dapat mengefisienkan waktu yang dimiliki ”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Aplikasi Siporannu'ta dibuat dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi, baik untuk masyarakat maupun staf pelayanan. Dengan menggunakan aplikasi ini, proses administrasi menjadi lebih efisien dan terorganisir. Saat ini, terdapat 11 layanan yang dapat diakses melalui aplikasi Siporannuta, yang mencakup berbagai kebutuhan administratif. Meskipun begitu, pengembangan aplikasi ini terus berlanjut untuk menambah fitur dan layanan baru, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik di masa depan. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan oleh informan A selaku admin aplikasi Siporannu'ta, beliau mengatakan :

“ saat ini baru tersedia 11 layanan diantaranya surat keterangan domisili dan surat keterangan tidak mampu, dan lain – lain. Sampai saat ini kami masih mengembangkan aplikasi tersebut agar semua layanan bisa dilakukan melalui aplikasi ”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan aparat pemerintah Kecamatan Tamalanrea sedang giat mengoptimalkan pelayanan publik melalui aplikasi berbasis online. Saat ini, mereka berada dalam tahap transisi dari sistem konvensional menjadi pelayanan publik yang berbasis aplikasi. Langkah ini menunjukkan komitmen dan partisipasi yang kuat dari aparat pemerintah dalam menjalankan program e-government. Melalui penggunaan teknologi, mereka bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan informan inisial D Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea), beliau mengatakan :

“ Iya, kami merancang aplikasi ini sesuai dengan visi – misi kecamatan tamalanrea yaitu salah satu misinya itu “Perwujudan aparatur sebagai pelayanan masyarakat dalam rangka peningkatan fungsi kecamatan”...nah dengan hadirnya aplikasi siporannu'ta kami harap dapat menunjang pencapaian misi tersebut karena aplikasi ini memang dibuat untuk peningkatan fungsi kecamatan dalam mempermudah segala urusan persuratan baik untuk masyarakat dan juga staff pelayanan di kelurahan masing – masing”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh informan L (Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Tamalanrea), beliau mengatakan :

“ kami selaku staf di Kecamatan Tamalanrea bersama – sama mendukung berjalannya aplikasi ini sebab banyak keuntungan yang bisa dirasakan apalagi untuk masyarakat sendiri salah satunya yaitu dengan adanya aplilkasi ini masyarakat tidak perlu repot - repot antri lagi untuk mendapatkan pelayanan baik di kantor lurah maupun di kantor kecamatan, kan biasanya harus ambil nomor antrian dulu dan menunggu giliran untuk dilayani dan menyita banyak waktu tapi lewat aplikasi ini masyarakat tidak perlu merasakan hal tersebut lagi”

(Hasil wawancara pada tanggal, 9 Maret 2024)

Staf pelayanan administrasi baik di kecamatan maupun kelurahan memegang peran sentral dalam menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, staf administrasi juga ikut bersinergi dalam menyukseskan pelaksanaan pelayanan online berbasis aplikasi. Mereka berperan dalam mengelola dan memastikan integritas data, menjaga keamanan informasi, serta memberikan dukungan teknis kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan informan V selaku staf pelayanan administrasi di Kelurahan Bira, Beliau mengatakan :

“ saya dan teman – teman sebagai staf pelayanan, turut mengambil bagian dalam menyukseskan program ini. Kami dengan antusias mendukung dan mempelajari serta memahami penggunaan aplikasi agar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan optimal.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 13 Maret 2024)

Pemerintah telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menyukseskan program pelayanan publik berbasis aplikasi dengan berbagai inisiatif strategis. Langkah-langkah yang diambil mencakup pengembangan infrastruktur digital serta pelatihan sumber daya manusia untuk mempersiapkan bahwa semua staf sudah siap dalam masa transisi dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis aplikasi. Pemerintah juga bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta dan masyarakat, untuk memastikan bahwa aplikasi pelayanan publik dapat diakses dengan mudah dan digunakan secara efektif oleh semua lapisan masyarakat. Selain itu, pemerintah aktif mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi ini, sehingga partisipasi publik dalam program tersebut terus meningkat.

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi peneliti menyimpulkan bahwa partisipasi pemerintah dalam menyukseskan program pelayanan publik berbasis aplikasi sangat penting dan telah dilakukan dengan berbagai upaya yang komprehensif. Melalui dukungan infrastruktur, regulasi, dan edukasi, pemerintah berperan krusial dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik yang lebih efisien dan transparan. Hasilnya, program ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga mendorong kemajuan digitalisasi di berbagai aspek kehidupan masyarakat.

3. 1. 2 Sosialisai Aplikasi Siporannu'ta

Pemerintah Kecamatan Tamalanrea dalam rangka memperkenalkan Aplikasi Siporannu'ta kepada masyarakat terus melakukan sosialisasi secara menyeluruh dan tetap konsisten dalam menyebarkan informasi tentang aplikasi tersebut agar seluruh masyarakat di Kecamatan Tamalanrea mengetahui dan dapat menggunakan aplikasi Siporannu'ta untuk mempermudah segala urusan administrasi. Kecamatan Tamalanrea melakukan sosialisasi tentang aplikasi Siporannu'ta salah satunya dengan pemanfaatan social media dari pemerintah kecamatan tamalanrea, selain itu, staff kecamatan tamalanrea juga sangat aktif mensosialisasikan aplikasi ini secara langsung kepada masyarakat di beberapa pertemuan yang dihadiri oleh RT / RW, Tokoh Masyarakat, dan masyarakat setempat dengan harapan agar informasi dapat dicerna dengan baik dan dapat langsung tersosialisasikan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan berinisial D (Kepala Seksi Ekbang), beliau mengatakan:

“Sosialisasi tentang aplikasi Siporannu'ta kami lakukan dalam bentuk penyebaran pamflet di social media baik social media kecamatan tamalanrea maupun social media se-kelurahan

tamalanrea, selain itu kita juga membuat video tentang penggunaan aplikasi dan diunggah ke Youtube agar memudahkan masyarakat jika ingin mengetahui penggunaan aplikasi Siporannu'ta. Selain sosialisasi menggunakan social media kami juga sempat mendatangi temp satu satu kita panggil rt / rw dan tokoh masyarakat untuk sosialisasinya terus disampaikan ke mereka kalau di kelurahan telah tersedia aplikasi siporannu'ta jadi tolong disampaikan kearganya, kedepannya kami juga berencana membuat banner yang akan dipasang di area kecamatan tamalanrea”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Gambar 3.1 Pamflet Sosialisasi Aplikasi Siporannu'ta



Sumber : Sosial Media Kecamatan Tamalanrea

Sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Tamalanrea dalam penyebaran informasi tentang aplikasi Siporannu'ta dinilai sudah sangat aktif dilakukan, meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang datang secara langsung ke Kantor kelurahan untuk menerima pelayanan secara manual. Oleh karena itu, pihak kecamatan menghimbau setiap kelurahan untuk memberikan pemahaman langsung tentang Aplikasi Siporannu'ta kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan berinisial L (Kepala Seksi Pemerintahan), beliau mengatakan:

“Ketika aplikasi ini telah berjalan, kami masih banyak menerima laporan jika rata – rata masyarakat masih datang ke Kelurahan untuk pelayanan secara manual, makanya kami menghimbau pihak kelurahan bahwa ketika masyarakat datang silahkan jelaskan ke mereka kalau sudah ada Aplikasi Siporannu”

(Hasil Wawancara pada tanggal, 9 Maret 2024)

Hal tersebut sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan informan N selaku salah satu ketua Rw di Kelurahan Bira, beliau mengatakan :

“Sosialisasi memang dilakukan diberbagai kegiatan yang dihadiri oleh pejabat pemerintahan kecamatan, tapi tidak dapat dipungkiri berbagai keterbatasan yang ada seperti tidak memiliki handphone ataupun tidak paham dengan penggunaan teknologi, terkadang juga warga terhambat oleh jaringan internet membuat warga biasanya tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut jadi mereka langsung datang ke kantor lurah untuk mendapatkan pelayanan”

(Hasil Wawancara pada tanggal, 13 Maret 2024)

Dibalik segala keterbatasan yang ada Pemerintah Kecamatan Tamalanrea tetap terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi Siporannu'ta. Dalam waktu dekat, akan dilakukan sosialisasi lebih luas mengenai aplikasi ini dengan cara penyebaran baliho di berbagai titik strategis di sepanjang jalan. Baliho-baliho tersebut akan dilengkapi dengan barcode yang dapat dipindai oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang aplikasi Siporannu'ta. Langkah ini diharapkan dapat memperkenalkan aplikasi secara lebih efektif dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah yang tersedia dalam aplikasi tersebut.

Berdasarkan wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa meskipun penyebaran informasi tentang aplikasi Siporannu'ta telah berjalan baik, tantangan muncul dengan adanya sebagian masyarakat yang terbatas dalam kepemilikan handphone. Hal ini mengakibatkan masih banyaknya masyarakat yang memilih untuk melakukan pelayanan administrasi secara langsung di kantor kelurahan. Meskipun aplikasi tersebut memudahkan aksesibilitas dan efisiensi dalam berbagai proses administratif, pemerintah juga perlu untuk terus mempertimbangkan berbagai kebutuhan serta keterbatasan yang mungkin dihadapi oleh sebagian masyarakat. Dalam mengembangkan teknologi dan layanan, upaya inklusi sosial perlu menjadi perhatian utama agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya tanpa terkecuali.

Kesimpulan mengenai Indikator Support secara keseluruhan berdasarkan wawancara dan hasil observasi peneliti mengungkapkan bahwa sub-indikator partisipasi pemerintah dan sosialisasi telah memenuhi kriteria yang diharapkan. Partisipasi aktif dari pemerintah memastikan dukungan penuh terhadap inisiatif yang diambil, sementara program sosialisasi yang telah berjalan efektif meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai berbagai program dan layanan. Meski demikian, sosialisasi terus dilakukan hingga saat ini untuk memastikan bahwa informasi tersebar merata dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Upaya berkelanjutan ini mencerminkan komitmen yang kuat untuk memastikan bahwa setiap warga mendapat manfaat dari program-program yang dijalankan, mendukung tercapainya visi pelayanan masyarakat yang lebih baik dan inklusif.

3. 2 Capacity (Kemampuan)

Capacity membahas tentang adanya unsur kemampuan atau pemberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan e-government,

hal tersebut dilihat dari tiga sub – indicator yaitu, pertama ketersediaan sumber daya yang cukup terutama yang berkaitan dengan sumber daya Finansial atau keuangan, kedua ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dan ketiga ketersediaan sumber daya manusia yang berkompentensi.

3. 2. 1 Sumber Daya Finansial

Penganggaran keuangan untuk pengembangan Aplikasi Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanra merupakan langkah penting dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan. Penganggaran untuk aplikasi Siporannu'ta di dukung oleh sumber daya finansial atau keuangan yang berasal dari APBD Kota Makassar Tahun anggaran 2022 sebesar Rp. 100.000.000 juta rupiah. Pembuatan dan pengembangan aplikasi tersebut dalam hal ini Kecamatan Tamalanrea bekerja sama dengan pihak vendor kemudian dijalankan oleh tim IT Kecamatan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara Bersama Informan L (Kepala seksi pemerintahan Kecamatan Tamalanrea), beliau mengatakan :

“ Pembuatan aplikasi Siporannu'ta itu kami bekerja sama dengan pihak vendor dalam pembuatan dan pengembangannya, dananya berasal dari anggaran APBD Kota Makassar Tahun 2022 untuk aplikasi pelayanan sejumlah Rp. 100. 000. 000,- juta rupiah, angka tersebut sudah termasuk biaya pemeliharaan sistem, pengembangan aplikasi, serta untuk sosialisasi kepada masyarakat, jadi pembiayaanya dilakukan secara berkala selama aplikasi digunakan.”

(Hasil Wawancara pada tanggal, 9 Maret 2024)

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat oleh informan A selaku Admin aplikasi Siporannu'ta, beliau mengatakan:

“ Anggaran yang dikeluarkan kami usahakan akan sebanding dengan hasil yang akan dicapai nantinya. Saat ini, aplikasi siporannu'ta ini masih terus mengalami pengembangan untuk meningkatkan kualitas aplikasi demi mencapai tujuan dalam meningkatkan efiseiensi dan efektivitas layanan public melalui digitalisasi proses administrasi

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Penganggaran untuk aplikasi Siporannu'ta tidak hanya mencakup pengembangan dan implementasi, tetapi juga memperhitungkan kebutuhan untuk bimbingan teknis (bimtek) dan biaya pemeliharaan aplikasi. Bimtek menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal dengan memahami fitur-fitur dan fungsionalitasnya. Selain itu, biaya pemeliharaan diperhitungkan untuk memastikan aplikasi tetap berjalan lancar, aman, dan relevan dengan kebutuhan pengguna seiring waktu. Dengan mengalokasikan anggaran untuk kedua hal ini, diharapkan aplikasi Siporannu'ta dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi penggunanya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk sub – indicator Sumber Daya Finansial untuk Aplikasi Siporannu'ta memiliki penganggaran yang tepat dan terukur. Dengan adanya penganggaran yang tepat diharapkan aplikasi Siporannu'ta dapat beroperasi secara optimal dan memberikan manfaat yang signifikan bagi warga Kecamatan Tamalanrea dalam mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kepercayaan public terhadap pemerintah daerah.

3. 2. 2 Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur jaringan dan teknologi yang memadai sangat penting dalam men dukung kinerja program aplikasi Siporannu'ta di Kecamatan Tamalanrea. Ketersediaan jaringan internet yang stabil dan berkecepatan tinggi merupakan salah satu kunci sukses penerapan aplikasi ini dalam memastikan akses yang cepat dan tanpa hambatan bagi pengguna. Dari segi ketersediaan infrastruktur penunjang di Kecamatan Tamalanrea dan Kelurahan tersedia perangkat keras seperti computer dan printer serta jaringan internet untuk menunjang pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan informan D (Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea), beliau mengatakan :

“ Di kecamatan sendiri itu, disiapkan 5 unit Pc dan 1 printer untuk pengembangan aplikasi, kami juga memakai wifi dengan kualitas yang tinggi agar meminimalisir permasalahan jaringan”

(Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2024)

Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari informan J selaku staf pelayanan dan Operator aplikasi Siporannu'ta di Kelurahan Bira, beliau mengatakan :

“ untuk dibagian pelayanan sendiri kami disini difasilitasi 1 unit pc, 1 unit printer dan juga peralatan lainnya seperti kertas, pulpen dan lainnya termasuk juga wifi untuk penunjang kualitas jaringannya”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 Maret 2024)

Selanjutnya berdasarkan observasi dari peneliti di lapangan, kualitas jaringan yang baik dan fasilitas yang memadai tetap tidak menutup kemungkinan bahwa tidak akan ada kendala dalam pengoprasian aplikasi. Meskipun fasilitas teknologi dan jaringan sudah sangat memadai, kendala dalam mengakses aplikasi Siporannu'ta masih sering terjadi. Hal ini menyebabkan server menjadi down, sehingga masyarakat tidak dapat melakukan permintaan pelayanan melalui aplikasi tersebut. Kendala teknis ini mengindikasikan perlunya peningkatan infrastruktur dan pemeliharaan rutin untuk memastikan layanan dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan. Maka dari itu, admin aplikasi siporannu'ta menggunakan aplikasi lain yaitu “SIM Lurah” aplikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memback up aplikasi siporannu'ta. Hal tersebut sesuai dengan wawancara oleh informan A selaku admin dari aplikasi siporannu'ta, beliau mengatakan :

“ Kendala teknis sudah pasti ada karena aplikasi ini masih ditahap pengembangan, Penanganan yang dapat dilakukan itu selain dengan cepat melakukan perbaikan pada server maupun mengcheck kualitas jaringan, alternative lain yaitu menggunakan web dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Namanya itu “SIM LURAH” dan jika semua pelayanan berbasis online ini error yah kita kembali ke pelayanan manual sampai menunggu aplikasi selesai dibenahi”

(Hasil wawancara pada tanggal, 08 Maret 2024)

Hal tersebut sejalan dengan wawancara oleh informan J selaku staf pelayanan Kelurahan Bira, beliau mengatakan :

“ aplikasi ini sebenarnya sudah sangat bagus tapi untuk kesiapan eksekusinya masih banyak yang perlu di upgrade, seperti servernya yang sering sekali bermasalah. Jadi, jika kami mendapati server error itu kami langsung konfirmasi ke kecamatan apakah memang ini pengaruh dari servernya atau cuman di kelurahan bira yang bermasalah karena jaringan.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 13 Maret 2024)

Sebagai perbandingan penggunaan layanan, peneliti menyajikan data sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Menggunakan Aplikasi Siporannu'ta

NO.	JENIS SURAT	JUMLAH PENGURUSAN
1.	Surat Keterangan Domisili	4
2.	Surat Keterangan Domisil Usaha	-
3.	Surat Keterangan Kelahiran	2
4.	Surat Keterangan Kematian	1
5.	Surat Keterangan Usaha	12
6.	Surat Permohonan Untuk Mendapatkan SKCK	-
7.	Surat Pernyataan Belum Kawin / Nikah	1
8.	Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah	1
9.	Surat Pernyataan Janda / Duda	-
10.	Surat Pernyataan Orang Yang Sama	-
11.	Surat Pernyataan Penghasilan	-
Jumlah		21

Sumber : Dokumen Pemerintah Kelurahan Bira

Pada Tabel berikut tercatat bahwa meskipun aplikasi Siporannu'ta telah di gunakan oleh 500 lebih masyarakat pengguna layanan namun untuk di Kelurahan Bira sendiri terhitung mulai pertama kali digunakan yaitu di tahun 2022 sampai saat ini hanya 21 layanan yang berhasil menggunakan aplikasi Siporannu'ta. Oleh karena itu, hal ini menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Kelurahan Bira dalam meningkatkan pengguna layanan aplikasi Siporannu'ta.

Tabel 3.2 Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Menggunakan Web SIM Lurah

NO.	JENIS SURAT	JUMLAH PENGURUSAN
1.	Surat Keterangan Domisili	56
2.	Surat Keterangan Domisil Usaha	7
3.	Surat Keterangan Kelahiran	43
4.	Surat Keterangan Kematian	39
5.	Surat Keterangan Usaha	58
6.	Surat Permohonan Untuk Mendapatkan SKCK	20
7.	Surat Pernyataan Belum Kawin / Nikah	-
8.	Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah	-
9.	Surat Pernyataan Janda / Duda	-
10.	Surat Pernyataan Orang Yang Sama	-
11.	Surat Pernyataan Penghasilan	-
12.	Surat Keterangan Tidak Mampu	304
13.	Surat Keterangan Identitas (Beda Nama)	1
Jumlah		528

Sumber : Dokumen Pemerintah Kelurahan Bira

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa Web SIM LURAH telah melayani 528 Pelayanan Persuratan. Namun pelayanan melalui web ini hanya dapat dilakukan jika masyarakat datang langsung ke Kantor Kelurahan.

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat dilihat perbandingan antara pelayanan menggunakan aplikasi Siporannu'ta dan SIM Lurah terdapat perbedaan yang sangat signifikan. Adanya permasalahan teknis pada aplikasi Siporannu'ta telah mempengaruhi pola penggunaan aplikasi tersebut. Dalam situasi ini, data menunjukkan bahwa staf cenderung lebih banyak mengandalkan Web SIM Lurah daripada menggunakan aplikasi, dan sebagian kecil lagi mengandalkan pelayanan manual. Kecenderungan ini mungkin disebabkan oleh keterbatasan aksesibilitas atau kinerja aplikasi yang terganggu oleh masalah teknis yang berkelanjutan.

Pemerintah Kecamatan Tamalanrea dalam menghadapi tantangan ini telah berkomitmen untuk mengatasi permasalahan server yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses. Kesadaran akan pentingnya aplikasi dalam

memudahkan proses administratif dan pelayanan publik mendorong pemerintah kecamatan untuk bertindak cepat. Langkah-langkah perbaikan telah diambil untuk memperbaiki server dan memastikan ketersediaan aplikasi bagi staf dan masyarakat. Dengan memprioritaskan pemulihan server, pemerintah kecamatan menegaskan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang handal dan efisien kepada warga, serta memperkuat infrastruktur teknologi informasi di tingkat lokal. Diperlukan upaya untuk memperbaiki dan memperbarui aplikasi sehingga dapat menjadi alat yang lebih handal dan efisien bagi staf dalam melaksanakan tugas mereka. Hal tersebut sesuai dengan wawancara oleh informan A selaku admin aplikasi Siporannu'ta, beliau mengatakan :

“ kami selaku admin dan juga tim IT kecamatan selalu memantau pengoprasian aplikasi Siporannu'ta, jadi jika ada kendala yang dialami oleh Kelurahan kami langsung cari tau penyebabnya, kami juga sedang bekerjasama dengan pihak vendor pembuat aplikasi agar masalah server down dan yang lainnya bisa cepat teratasi.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa pada sub – indikator infrastruktur teknologi informasi belum dikatakan maksimal dalam pelaksanaannya dikarenakan walaupun telah mencapai tingkat fasilitas yang memadai untuk mendukung program pelayanan melalui aplikasi. Namun, kendala yang sering muncul adalah terkait dengan permasalahan jaringan yang mengganggu aksesibilitas dan kinerja aplikasi. Meskipun fasilitas teknologi sudah tersedia dengan baik, namun gangguan jaringan menjadi hambatan utama dalam memanfaatkannya secara optimal.

3. 2. 3 Sumber Daya Manusia

Ketersediaan Sumber daya Manusia yang memiliki kemampuan dan skill dalam penggunaan aplikasi pelayanan memiliki peran penting dalam menyukseskan program e-government dalam pelayanan informasi publik di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Pengoprasian Aplikasi Siporannu'ta dijalankan oleh admin dan operator aplikasi. Admin yaitu staf Kecamatan yang bertanggungjawab sebagai provider atau penyedia layanan yang mana admin tersebut bertugas untuk memantau proses berjalannya aplikasi serta mengawasi dan memperbaiki ketika adanya masalah pada Aplikasi sedangkan operator adalah staff kelurahan yang bertugas melayani permintaan pembuatan persuratan oleh masyarakat lewat Aplikasi Siporannu'ta. Untuk memastikan segala perangkat pemerintahan di kecamatan tamalanrea dan seluruh kelurahan se – kecamatan paham akan pengoprasian aplikasi maka dilakukan bimbingan teknis terlebih dahulu. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan inisial D (Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea), beliau mengatakan:

“ Dalam pelaksanaan dan selama berjalannya aplikasi ini, Kami memberikan jobdesk ke staff kecamatan yang mahir dan

berkompeten dalam IT, jadi ketika terjadi masalah pada Aplikasi Siporannu'ta dengan sigap admin dapat memperbaikinya dengan segera, sementara untuk operator di tiap kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan kami berikan bekal mengenai aplikasi tersebut lewat kegiatan bimbingan teknis agar pengoprasian aplikasi dapat berjalan sebagai mana mestinya.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh informan V selaku staff keluraha Bira, beliau mengatakan :

“ Staf pelayanan di kelurahan Bira itu sendiri ada 8 orang, namun yang ikut kegiatan bimtek hanya 3 orang utusan jadi setelah teman – teman yang diutus mendapatkan pemahaman melalui bimtek mereka pun turut menjelaskan cara pengoprasian tentang aplikasi karena semua staf pelayanan itu wajib mengetahui cara kerja aplikasi tersebut agar dapat mencapai tujuan dibuatnya aplikasi tersebut.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 13 Maret 2024)

Para staf Kelurahan Bira merasa sangat antusias menghadapi program pelayanan aplikasi Siporannu'ta. Dalam hasil observasi di lapangan, terlihat jelas bahwa staf merespons dengan antusias terhadap kemungkinan baru yang dibawa oleh aplikasi tersebut. Mereka melihat potensi besar dalam kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, staf juga menyadari bahwa penggunaan teknologi modern seperti aplikasi ini akan mempermudah proses administrasi dan komunikasi internal di kelurahan. Antusiasme ini mencerminkan semangat untuk terlibat dalam perkembangan teknologi yang akan membawa manfaat nyata bagi pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan J selaku staf Kelurahan Bira, Beliau mengatakan :

“ awal dengar adanya aplikasi pelayanan itu kami merasa sangat seang dan antusias sebab aplikasi ini akan sangat membantu. Dalam mempelajari aplikasi tersebut kami sesama staf di kelurahan tentunya saling bantu, tapi karena sudah dilaksanakan bimtek dan sudah sering dijelaskan juga cara pengoprasianannya teman – teman tidak merasa kesulitan, semua sudah paham dan lancar menggunakan aplikasi Siporannu'ta.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 13 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sub – indikator pada kualitas sumber daya manusia baik di Kecamatan Tamalanrea maupun di Kelurahan Bira tersebut telah mencapai standar yang

diinginkan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Para responden menunjukkan pemahaman yang baik tentang tugas dan tanggung jawab mereka dalam mengadopsi aplikasi baru untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, mereka juga menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik dalam menghadapi perubahan teknologi, serta memiliki motivasi dan semangat untuk memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal

Berdasarkan hasil wawancara keseluruhan mengenai indikator Capacity menunjukkan bahwa sub-indikator sumber daya finansial dan sumber daya manusia di Kecamatan Tamalanrea telah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Sumber daya finansial yang cukup memastikan kelancaran operasional dan keberlanjutan program-program yang direncanakan. Begitu pula, sumber daya manusia yang kompeten dan memadai mampu mendukung pelaksanaan tugas dengan profesionalisme yang tinggi. Namun, sub-indikator infrastruktur jaringan dan teknologi masih dalam tahap pengembangan, menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan dan penguatan lebih lanjut di bidang ini. Meskipun demikian, upaya yang sedang dilakukan untuk mengembangkan infrastruktur ini diharapkan dapat segera terpenuhi, sehingga keseluruhan kapasitas Kecamatan Tamanrea dapat optimal dalam mendukung visi-misi pelayanan masyarakat.

3. 3 Value (Nilai)

Indicator Value melihat adanya manfaat yang akan diperoleh setelah menerapkan e-government. Hal ini merupakan indikator yang penting sebab pelaksanaan suatu program yang baru tidak terlepas dari kuantitas manfaat yang diperoleh, indicator value digunakan untuk melihat bagaimana tingkat keberhasilan dari penggunaan aplikasi Siporannu'ta. Diharapkan pelayanan berbasis aplikasi Siporannuta hadir untuk memberikan kebermanfaatn baik untuk masyarakat maupun juga staff pelayanan administrasi dalam hal ini di kecamatan Tamalanrea terkhusus di lokasi tempat peneliti melakukan penelitian untuk indicator value yaitu di Kelurahan Bira. Hal yang akan diukur pada indicator ini apakah dengan penggunaan aplikasi Siporannu'ta dapat membuat masyarakat dan staff kecamatan maupun staff kelurahan se-Tamalanrea merasakan manfaat kemudahan mengakses pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Penggunaan aplikasi Siporannu'ta sebagai aplikasi pelayanan administrasi di Kelurahan Bira Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar sejauh ini memiliki dampak positif terhadap masyarakat. Dengan penggunaan aplikasi yang dinilai praktis menjadikan pengurusan persuratan lebih mengefisienkan waktu, proses pelayanan persuratan yang biasanya memakan waktu sehari – hari kini masyarakat dapat memantau proses pembuatan dan penerbitan berkas melalui handphone (HP) masing – masing dan tidak perlu datang langsung ke Kantor Kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan informan berinisial E salah satu masyarakat Kelurahan Bira yang menggunakan aplikasi tersebut. Beliau mengatakan :

“Alhamdulillah, semenjak hadirnya aplikasi siporannu kami merasa sangat terbantu karena pelayanan bisa dilakukan dari handphone saja, biasanya jika ingin melakukan pengurusan berkas saya harus izin dulu dari tempat kerja dan datang ke kantor pagi – pagi untuk menrima pelayanan administrasi, dan biasanya untuk urus surat keterangan tidak cukup sehari karena belum lagi kalau ada persyaratan berkas yang harus dibawa tapi ternyata belum lengkap jadi harus bolak balik dulu”

(Hasil wawancara pada tanggal, 20 Maret 2024)

Hal ini juga sejalan dengan yang diungkapkan oleh informan berinisial N sebagai salah satu Ketua RW di Kelurahan Bira yang mengatakan bahwa ;

“Aplikasi ini saya rasa sangat membantu masyarakat, karena banyak sekali masyarakat yang bekerja harus meluangkan waktunya untuk urusan administrasi di kelurahan, tapi semenjak adanya aplikasi ini masyarakat cukup menunggu surat selesai dibuat barulah mereka ke kantor lurah, jadi, bisa menghemat waktu dan tenaga”

(Hasil wawancara pada tanggal, 20 Maret 2024)

Aplikasi siporannu'ta tidak hanya bermanfaat untuk masyarakat namun juga dapat membantu staf pelayanan di Kelurahan Bira dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Selain itu, aplikasi ini dapat membantu dalam hal perekapan arsip surat. Staf pelayanan juga merasa terbantu untuk meningkatkan skill dan pengetahuan di bidang teknologi. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan informan J selaku staf pelayanan dan admin aplikasi siporannu'ta di kelurahan Bira. Beliau mengatakan :

“Kami disini merasa terbantu untuk mengimprove atau meningkatkan diri dalam era e-government, jadi dengan adanya aplikasi ini kita sebagai staff pelayanan itu jadi meleak teknologi, selain itu, bagusnya dari adanya aplikasi siporannuta itu jika ada kesalahan input data dari masyarakat itu kita bisa langsung perbaiki dengan mencocokkan form yang diisi dengan berkas yang di upload seperti ktp, jadi sangat memudahkan, kemudian manfaat lain yang dirasakan itu jika ada masyarakat yang datang kembali untuk mengurus surat keterangan itu datanya sudah tersave atau terekap di databse jadi kita bisa tau berapa kali ini orang ambil surat yang sama dan memudahkan dalam pengarsipan surat”

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Maret 2024)

Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh informan berinisial V sebagai selaku staff keluraha Bira, beliau mengatakan :

“ Manfaat yang dirasakan untuk diri sendiri sebagai staff pelayanan itu aplikasi ini sangat memudahkan kami, sebab jika

masyarakat melakukan pengajuan secara manual itu harus diketik lagi datanya dan biasanya akan memakan waktu untuk berkas berkas tertentu, nah dengan adanya ini aplikasi karena datanya sudah ada ketika mengisi form makanya sangat memudahkan”

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Maret 2024)

Aplikasi Siporannu'ta telah membawa manfaat yang nyata bagi staf dan masyarakat dalam proses pelayanannya. Para staf menemukan bahwa aplikasi ini meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam tugas administratif mereka, mempercepat akses informasi, dan memfasilitasi komunikasi internal. Di sisi lain, masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan publik melalui aplikasi ini, mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan untuk mengurus berbagai keperluan administratif mereka.

Adapun hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa meskipun manfaatnya sudah terasa, aplikasi ini terus dihadapkan pada kendala jaringan dan server yang sering mengalami masalah. Gangguan ini menyebabkan gangguan dalam pengoperasian aplikasi, memperlambat atau bahkan menghambat akses staf dan masyarakat ke layanan yang disediakan. Oleh karena itu, sementara aplikasi ini membawa kemajuan signifikan dalam penyediaan pelayanan publik, perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk memperbaiki stabilitas jaringan dan server guna memastikan kelancaran operasional aplikasi dan pengalaman pengguna yang optimal bagi staf dan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan J selaku staf pelayanan kelurahan Bira, beliau mengatakan :

“ Sebenarnya sangat disayangkan bahwa aplikasi ini masih sering mengalami gangguan server dalam penggunaannya, terkadang masyarakat yang datang langsung ke kantor lurah mengeluhkan hal tersebut jika aplikasi tidak dapat dipakai.”

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Maret 2024)

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan informan N selaku Ketua RW dan pengguna aplikasi, beliau mengatakan :

“ biasanya ketika masyarakat datang untuk membuat surat pengantar mereka melaporkan kalo aplikasinya lagi bermasalah, karena jika ingin mengakses aplikasi Siporannu'ta itu harus menggunakan jaringan yang bagus jadi ada beberapa masyarakat yang tidak bisa menggunakannya dan harus tetap datang ke kantor untuk melakukan pengurusan surat.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa pada indikator Value belum sepenuhnya optimal sebab walaupun penggunaan aplikasi Siporannu'ta telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan staf dalam menyediakan dan memanfaatkan

layanan publik. Dalam hal ini, kesaksian langsung dari pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini telah mempercepat dan mempermudah akses terhadap berbagai layanan administratif, meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan, dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Namun, meskipun manfaatnya sudah dirasakan, keberlanjutan penggunaan aplikasi masih dihadapkan pada kendala teknis, terutama terkait dengan gangguan jaringan dan masalah server yang mempengaruhi kelancaran operasional. Oleh karena itu, sementara nilai dan manfaat penggunaan aplikasi sudah terbukti, upaya terus-menerus diperlukan untuk mengatasi kendala teknis ini agar aplikasi dapat memberikan manfaat maksimal dan optimal bagi semua pihak yang terlibat.

3. 4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Indikator penunjang untuk mengukur keberhasilan dari program pelayanan publik berbasis aplikasi Siporannu'ta peneliti juga mengukur dengan melihat apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi pengoprasian aplikasi tersebut. Untuk faktor pendukung sendiri sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa aplikasi siporannu'ta dirancang dengan matang dalam persiapannya dan salah satu faktor kunci adalah tersedianya berbagai fitur yang memberikan akses kemudahan bagi pengguna layanan yang mana masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kapan saja dan dimana saja. Selain itu, faktor pendukung lainnya ialah adanya transparansi layanan yang ditingkatkan melalui aplikasi Siporannu'ta Dengan adanya aplikasi, masyarakat dapat melacak status permohonan mereka secara *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi. Hal tersebut sejalan dengan wawancara dengan informan inisial A selaku admin aplikasi Siporannu'ta Kecamatan Tamalanrea, beliau mengatakan :

“Aplikasi Siporannu'ta itu berbasis submit jadi masyarakat dalam pemberkasannya tidak harus lagi ke kantor untuk mengurus persuratan cukup dari rumah saja, cukup mengisi form dan menunggu pemberitahuan apakah surat sudah selesai ditandatangani, aplikasi ini didukung oleh server yang berkualitas walaupun sampai saat ini masih terus dikembangkan. Adapun fitur aduan online yang disediakan yang juga diharapkan dapat membantu masyarakat.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Adapun pendapat yang di sampaikan oleh informan D (Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea) , beliau mengatakan :

“ Aplikasi ini membawa hal yang positif karena dapat membantu kami dalam memberantas praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) karena adanya transparansi kepada

masyarakat jadi sudah tidak ada lagi yang curi – curi kesempatan untuk menipu masyarakat.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Sejalan dengan hal tersebut informan J selaku staf pelayanan Kelurahan Bira memiliki harapan untuk perkembangan aplikasi Siporannu'ta kedepannya, beliau mengatakan :

“ Harapan saya semoga aplikasi ini bisa dijangkau luas, tidak hanya di temalanrea tapi seluruh kecamatan di kota makassar bisa menggunakan aplikasi tersebut karena aplikasi ini sangat bagus.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 13 Maret 2024)

Aplikasi pelayanan Siporannu'ta, meskipun memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik, menghadapi sejumlah faktor penghambat dalam implementasinya. Pertama, keterbatasan jaringan di beberapa wilayah menjadi kendala utama, terutama di wilayah memiliki akses internet yang terbatas. Kedua, tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah mengakibatkan kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi ini secara optimal. Tidak kalah penting, isu keamanan data dan privasi menjadi perhatian kritis yang perlu diatasi untuk memastikan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Semua faktor ini harus diperhatikan dan ditangani secara komprehensif untuk memastikan keberhasilan implementasi aplikasi Siporannu'ta. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan informan L (Kepala Seksi Pemerintahan), beliau mengatakan :

“ Tentu saja, ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan program ini, diantaranya keterbatasan jaringan dan kemampuan finansial masyarakat yang tidak mempunyai handphone untuk mengases aplikasi serta untuk masyarakat rentan terkhusus lansia butuh pendampingan jika ingin melakukan pengurusan administrasi.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 9 Maret 2024)

Adapun pendapat dari informan D (Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea), beliau mengatakan :

“ Kekurangannya itu untuk yang pertama aplikasi ini untuk saat ini hanya bisa diakses menggunakan android, selain itu aplikasi ini memang harus dikembangkan lagi karena aplikasi ini tidak hanya untuk pemberkasan tapi digunakan juga sebagai tempat pengaduan online namun di fitur ini tidak berbasis “enkripsi end to end” atau inbox jadi ketika

masyarakat mengajukan aduan mereka tidak tau apakah aduannya ini sudah ditanggapi atau belum.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Hal ini juga didukung oleh pandangan dari informan A selaku admin aplikasi Siporannu'ta, beliau mengatakan :

“ Untuk perbaikan dari aplikasi ini kedepannya semoga pengaksesan aplikasi ini dibatasi menggunakan waktu aksesnya, karena di siporannuta itu isinya big data dan jam kerja kantor itu hanya 8 jam dan 5 hari kerja harapan saya harus ada pembatasan agar ini aplikasi sudah tidak bisa diakses oleh admin lewat dari jam kerja karena takutnya akan ada penyalahgunaan datanya masyarakat.”

(Hasil wawancara pada tanggal, 8 Maret 2024)

Seluruh Staf baik di Kecamatan Tamalanrea maupun Kelurahan dan masyarakat memiliki harapan besar terhadap masa depan aplikasi pelayanan Siporannu'ta. Para staf berharap bahwa aplikasi ini akan terus berkembang dan ditingkatkan fungsionalitasnya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam melaksanakan tugas administratif mereka. Mereka juga berharap bahwa kendala teknis yang sering terjadi, seperti gangguan jaringan dan server, dapat segera diatasi untuk memastikan kelancaran operasional aplikasi. Di sisi lain, masyarakat berharap bahwa aplikasi ini akan terus memberikan kemudahan akses terhadap layanan publik dan membantu mempercepat penyelesaian berbagai keperluan administratif mereka. Mereka mengharapkan fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan keterjangkauan dan kebermanfaatan aplikasi, serta tersedianya dukungan teknis yang responsif jika terjadi masalah. Secara keseluruhan, harapan ini mencerminkan keinginan bersama untuk melihat aplikasi Siporannu'ta terus berkembang dan menjadi alat yang lebih efektif dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4. 1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Siporannu'ta Di kecamatan Tamalanrea kota Makassar, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa proses pelayanan menggunakan aplikasi Siporannu'ta belum dapat dikatakan telah optimal. Hal ini dapat dilihat dari tiga Indikator terdapat 2 Indikator yang kurang optimal.

1. Indikator yang dapat dikatakan optimal hanya pada indikator pertama yaitu indikator support yang mana partisipasi pemerintah dalam menyukseskan program pelayanan publik berbasis aplikasi sangat penting dan telah dilakukan dengan berbagai upaya yang komprehensif. Indikator Capacity belum dikatakan optimal sebab indikator ini memiliki tiga sub – indikator yang mana untuk sub – indikator sumber daya finansial dan sumber daya manusia sudah memenuhi kriteria indikator namun untuk indikator infrastruktur jaringan dan teknologi masih terdapat beberapa kekurangan Sama halnya dengan indikator capacity, indikator value secara keseluruhan aplikasi Siporannu'ta sudah membawa manfaat yang baik bagi masyarakat dan staf pelayanan. Namun, meskipun manfaatnya sudah dirasakan, keberlanjutan penggunaan aplikasi masih dihadapkan pada kendala teknis, terutama terkait dengan gangguan jaringan dan masalah server yang mempengaruhi kelancaran operasional.
2. Untuk faktor pendukung aplikasi siporannu'ta dirancang dengan matang dalam persiapannya dan salah satu faktor kunci adalah tersedianya berbagai fitur yang memberikan akses kemudahan bagi pengguna layanan yang mana masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kapan saja dan dimana saja. Selain itu, faktor pendukung lainnya ialah adanya transparansi layanan yang ditingkatkan melalui aplikasi Siporannu'ta Dengan adanya aplikasi, masyarakat dapat melacak status permohonan mereka secara *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi. Selanjutnya untuk faktor penghambat tidak jauh dari permasalahan jaringan dan server yang sering error serta adanya keterbatasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi serta beberapa kekurangan lainnya.

4. 2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi untuk mengoptimalkan penggunaan dan perkembangan aplikasi Siporannu'ta kedepannya dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

1. Pertama, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebutuhan aktual masyarakat dalam konteks layanan publik, serta kepuasan dan harapan mereka terhadap aplikasi Siporannu'ta.
2. Kedua, perlu dilakukan pembaruan rutin terhadap aplikasi, baik dari segi fungsionalitas maupun keamanan. Pembaruan tersebut dapat mencakup perbaikan bug, peningkatan kinerja, serta penambahan fitur-fitur yang dapat meningkatkan keterjangkauan dan kualitas layanan. Pelatihan dan

pendampingan terus-menerus perlu diberikan kepada staf pemerintah yang bertanggung jawab atas penggunaan aplikasi. Agar dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang fitur-fitur aplikasi dan memastikan bahwa mereka dapat menggunakannya secara efektif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Terakhir, sosialisasi yang lebih aktif tentang aplikasi Siporannu'ta perlu dilakukan. Melalui sosialisasi, masyarakat akan lebih sadar tentang keberadaan aplikasi ini dan manfaatnya bagi mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, I., & Hariadi, Eko. 2020. *Whole Of Government : Praktik di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Malang: MNC Publishing.
- Aji, Rustam. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital. *Islamic Communication Journal*, Vol. 01, No. 01, Mei – Oktober 2016
- Aprianty, D.R, 2016. "Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda". *ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id* Vol 4 Nomor 4: 1589-1602.
- Amalia, Resky. 2023. "Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Bank Dunia. (2002). E - Government: A Defintion of E - Government. (<http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>>).
- Bangsaku.co. 2023. Berikut Cara Penggunaan Aplikasi Siporannu'ta Milik Kecamatan Tamalanrea. <https://bangsaku.co/2023/11/23/berikut-cara-penggunaan-aplikasi-siporannuta-milik-kecamatan-tamalanrea/> (diakses pada 9 Desember 2023).
- BPS Kota Makassar. Makassar Dalam Angka 2023. <https://makassarkota.bps.go.id/publication/2023/02/28/b51bbd208d15ce2626a75efb/kota-makassar-dalam-angka-2023.html> (diakses pada 4 Desember 2023)
- Creswell, John W. 2009. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diskominfo.makassarkota.go.id. Aplikasi Pelayanan Kota Makassar. <https://diskominfo.makassarkota.go.id/aplikasi-makassar/> (diakses pada 8 Desember 2023).
- Firman. 2022. "Inovasi Siap Boss (Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission Di Kabupaten Pinrang". Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Jogjakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harman, Ferliana. 2016. "Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Terhadap Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kota Makassar". Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Indah Purnamasari, A., Indra Wardani, Y., & Aulia Hidayah, D. (n.d.). (2019). "Inovasi Layanan Transaksi E-government Pada Bidang Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang". 1(1). <https://doi.org/10.22219/PSNIP.Vol0.No0.II%7C569-596>

- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STIMIK) PERBANAS.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Inikata.co.id. 2023. Aplikasi Siporannu'ta Kecamatan Tamalanrea Mudahkan Pelayanan Warga. <https://inikata.co.id/2023/06/15/aplikasi-siporannuta-kecamatan-tamalanrea-mudahkan-pelayanan-warga/> (diakses pada 8 Desember 2023).
- Kahar, Nabila Dwi A. 2021. Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-Lebbami Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lumu, et al. 2017. "Implementasi Open Government Dan Transparansi Masyarakat Dalam Pelayanan Prima Berbasis Kecamatan Di Kota Makassar". *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*. Volume 1, Nomor 1, Januari – Juni 2017.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin, Wijaya L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukhtar. 2013. *Metode penelitian deskriptif kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Moenek, R., et al. 2020. *Sistem Informasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pemerintah Republik Indonesia (1945) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014 – 2019.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik.
- Prihartono, D. 2023. "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E – Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0". *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 14, No. 2.
- Rahayu, Ami., et al. 2015. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers).
- Rahkmat, 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.

L

A

M

P

I

R

A

N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama Lengkap : Nur Sri Wahyuni T. Halid
 Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 09 November 2000
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Sangalinna / Daengta Qalia No. 60
 Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

Riwayat Pendidikan

- 2007 - 2013 : SD Negeri Pagandongan Makassar
- 2013 - 2016 : SMPN 09 Makassar
- 2016 - 2019 : SMAN 15 Makassar
- 2020 - 2024 : S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Pengalaman Organisasi dan Magang

- Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) FISIP UNHAS
- Magang di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan (Biro Umum)

Pelatihan dan Lomba yang Pernah Diikuti

- Pelatihan *Basic learning Character and Creativity* (Balance) Tahun 2020 Oleh Universitas Hasanuddin.
- Administration Review Tahun 2020 Oleh Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) Fisip Unhas.
- Latihan Kepemimpinan Administrasi (LKA) XXXIV Tahun 2021 Oleh Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) Fisip Unhas.
- Lomba Essay Acara Kompetisi Daring Karya Ilmiah Tingkat Ke-13 dengan Tema *Sustainable Living For a Better Welfare Of Indonesia Life* Tahun 2021 oleh Universitas Brawijaya.

LOGBOOK PENELITIAN

No.	Tg/Bulan/Tahun Penelitian	Nama Kegiatan	Kesimpulan
1.	8 Maret 2024	Observasi	 <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat dilihat bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan secara konvensional sudah tidak sepadat biasanya.</p>
2.	8 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu D selaku Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya Aplikasi Siporannu'ta dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan menghemat waktu dan biaya.</p>

3.	8 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A selaku admin aplikasi Siporannu'ta, dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya aplikasi Siporannu'ta sangat memudahkan baik untuk masyarakat maupun staf pelayanan di kecamatan dan kelurahan karena pelayanan sudah dapat diakses dari rumah masing – masing dengan menggunakan <i>smartphone</i>, Aplikasi ini juga dapat membantu masyarakat yang ingin mengajukan aduan terhadap kualitas pelayanan.</p>
4.	9 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu L selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan dapat disimpulkan bahwa penganggaran terhadap aplikasi siporannu'ta dilakukan melalui dana APBD Kota Makassar dan pendanaan ini dilakukan secara bertahap dan terus menerus untuk pemeliharaan aplikasi.</p>

5.	13 Maret 2024	Observasi	 <p>Berdasarkan hasil observasi dapat dilihat bahwa masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan aplikasi datang langsung ke kantor lurah untuk melakukan pelayanan, sehingga para staf melakukan pelayanan konvensional sembari mensosialisasikan aplikasi siporannu'ta</p>
6.	13 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan V selaku Staf Pelayanan Administrasi Kelurahan Bira, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Siporannu'ta sangat membantu masyarakat dan pelayanan terasa lebih fleksibel serta menjadi lebih cepat dalam memberikan pelayanan dibandingkan pelayanan konvensional dengan alur yang berbelit – belit.</p>

7.	13 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari T selaku Masyarakat pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program Samsat <i>Drive Thru</i> sangat membantu dan mempermudah masyarakat karena tidak memakan waktu yang lama dan sampai saat ini belum mendapatkan kendala apapun dalam proses pelayanannya sehingga masyarakat merasa nyaman dalam membayar pajak kendaraan. Serta beliau berharap semoga program Samsat <i>Drive Thru</i> terus berjalan. Hal ini dilihat dari program ini yang sangat memudahkan masyarakat dan pegawai yang memberikan layanan juga ramah.</p>
8.	20 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu N selaku Masyarakat dan Ketua RW 1 Kel. Bira dan pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan menggunakan aplikasi Siporannuta telah membantu masyarakat apalagi masyarakat yang sedang bekerja maupun masyarakat</p>

			dengan keterbatasan untuk melakukan pelayanan konvensional.
9.	20 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu E selaku Masyarakat pengguna Aplikasi Siporannu'ta, dapat disimpulkan bahwa beliau sangat terbantu dengan adanya aplikasi tersebut, yang mana beliau tidak perlu bolak balik lagi dan dapat menghemat biaya.</p>

SURAT KETERANGAN IZIN MELAKUKAN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
 Website: dpmpstp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN Nomor: 070/1562/SKP/SB/DPMPSTP/3/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 5288/S.01/PTSP/2024, Tanggal 05 Maret 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1563/SKP/SB/BKBP/3/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	:	NUR SRI WAHYUNI T. HALID
NIM / Jurusan	:	E011201062 / Administrasi Publik
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1) / Universitas Hasanuddin Kota Makassar
Alamat	:	Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir,-
Waktu Penelitian	:	05 Maret 2024 - 05 Mei 2024
Tujuan	:	Skripsi
Judul Penelitian	:	PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SIPORANNU"TA DI KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-03-06 15:04:19

Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA MAKASSAR**

HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN TAMALANREA

Alamat : Jln.Perintis Kemerdekaan No.116 Kode Pos : 90245

E-mail : kecamatan.tamalanreaa@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 57 /KCT/100/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Tamalanrea Kota Makassar menerangkan bahwa Mahasiswa (i) tersebut dibawah ini :

Nama : NUR SRI WAHYUNI T. HALID
 NIM/ Jurusan : E011201062
 Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Hasanuddin
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Benar telah melaksanakan penelitian di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar pada Tanggal 05 Maret – 05 Mei 2024 dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

“ PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SIPORANNUTA DI KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR “

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 10 Juni 2024

Kasi Pemerintahan Kinerja Lurah RT dan RW



Pangkat : Penata Muda Tk.1

NIP : 198307082006042014

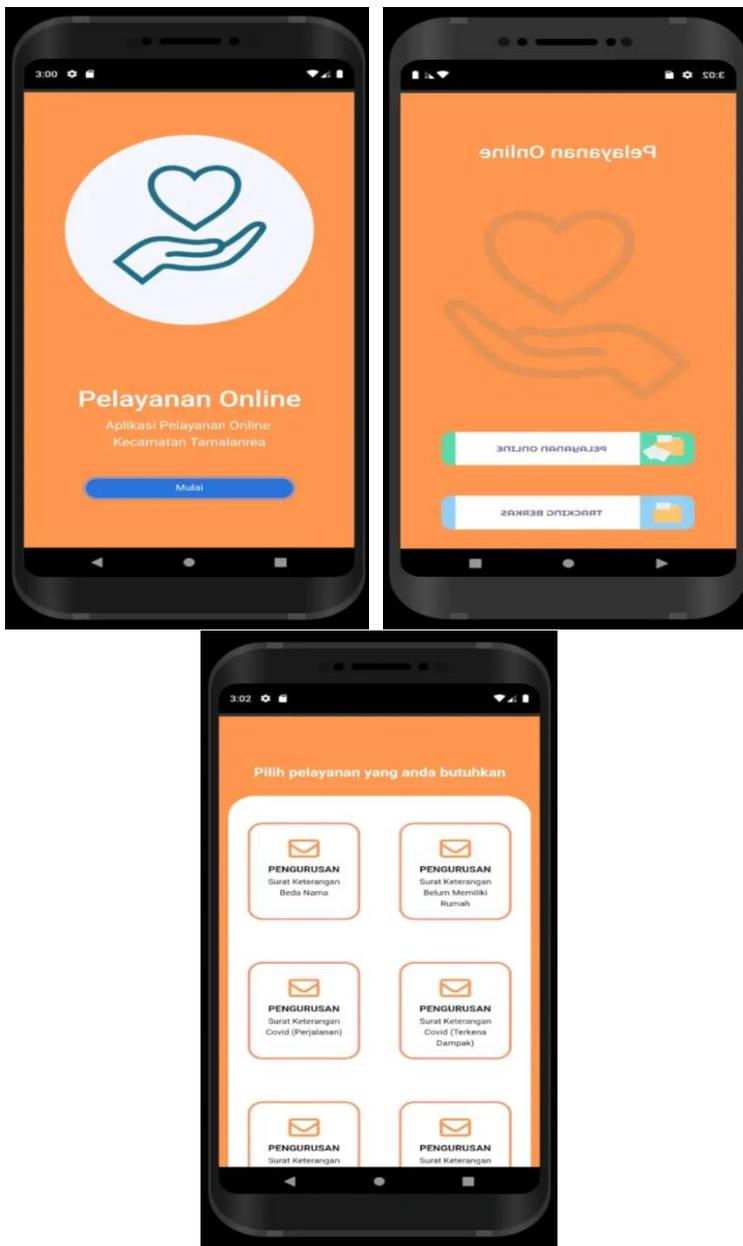
DOKUMENTASI

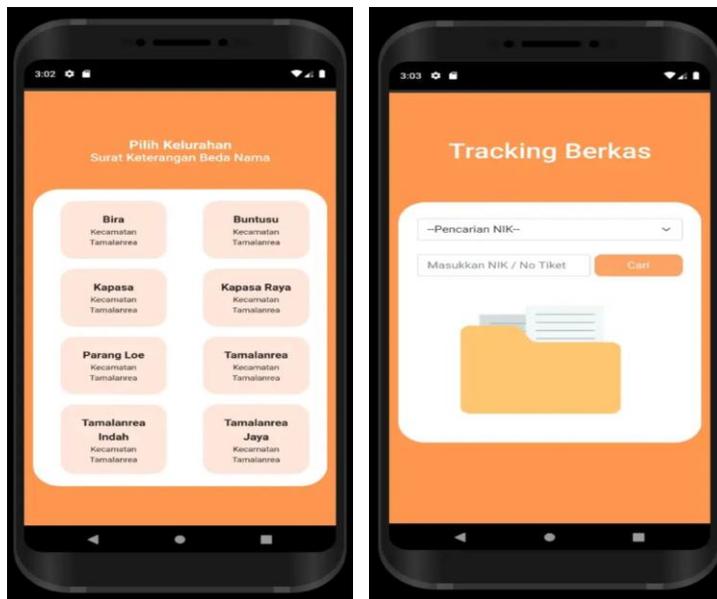


Lokasi penelitian



Tempat Pelayanan Adminsistrasi





Tampilan Aplikasi Siporannu'ta



**Wawancara dengan Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi
Kecamatan Tamalanrea**



Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Tamalanrea



Wawancara dengan Admin Aplikasi Siporannu'ta



Wawancara dengan staf Pelayanan administrasi kelurahan Bira



Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi Siporannu'ta