

SKRIPSI

**STUDI PENERAPAN *SMART GOVERNMENT* PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR**



Disusun oleh:

Muhammad Fiqriansyah Tahir

Nomor stambuk: 105641114919

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**

2023

**STUDI PENERAPAN *SMART GOVERNMENT* PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

Muhammad Fiqriansyah Tahir

Nomor stambuk: 105641114919

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Muhammad Fiqriansyah Tahir

Nomor Induk Mahasiswa : 105641114919

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



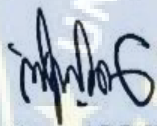
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0184/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 29 Agustus 2023.

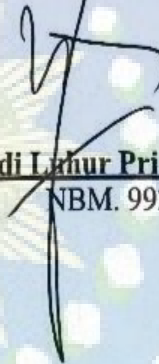
Mengetahui:

Ketua

Sekretaris



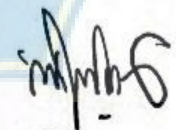
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si.
NBM: 730727



Dr. Andi Lihur Prianto, S.IP., M.Si.
NBM. 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si.



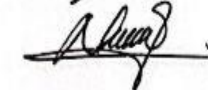
()

2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si.



()

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M. Ap.



()

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Fiqriansyah Tahir

Nomor Induk Mahasiswa : 105641114919

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 April 2023

Yang Menyatakan,

Muhammad Fiqriansyah Tahir

ABSTRAK

Muhammad Fiqriansyah Tahir, Nuryanti Mustari, Nurbiah Tahir., Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Jenis penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif yang berfokus kepada penerapan *smart government* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Tamalate.

Hasil penelitian yaitu transparansi pelayanan publik dikecamatan Tamalate yaitu pertama faktor pendorong sudah cukup baik di jalan oleh pihak pemerintah kecamatan sedangkan dalam hal faktor penghambat pihak pemerintah kelurahan masih ada beberapa yang perlu diperbaiki yaitu mengenai keterbatasan sarana dan kurangnya pemahaman masyarakat sekitar, Teknologi yaitu Sikap petugas dalam mengontrol emosi kepada pemustaka cukup baik. Dalam memanfaatkan teknologi informasi petugas sudah mampu menguasai teknologi informasi di kantor Camat Tamalate dengan optimal, SDM masyarakat tidak lagi di jakan sebagai pihak yang hanya menerima pelayanan secara bersih saja. Pihak yang memberi layanan saat sekarang harus mampu memberdayakan keberadaan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak hanya menerima pelayanan begitu saja tetapi juga terlibat dalam proses kegiatannya, Partisipasi masyarakat sangat membantu pihak Kecamatan Tamalate dalam melaksanakan tugas Kecamatan. Pihak k Kecamatan pun sangat meapresia keinginan masyarakat atau kesedian masyarakat untuk membantu pihak Kecamatan.

Kata kunci:penerapan, *Smart Govorment*, pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya yang tak terhingga dan nikmatnya yang tak berujung sehingga kita mampu melewati hari-hari yang penuh makna, dan memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“STUDI PENERAPAN *SMART GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR”**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidaklah mudah banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, dorongan, bimbingan, serta kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada, orang tua saya tercinta Ibunda Marlina Muallim sebagai motivator yang sangat berjasa dan senantiasa membesarkan, merawat, memberikan pendidikan sampai pada jenjang saat ini, mendoakan memberikan semangat serta dukungan moril tanpa henti kepada penulis untuk selalu optimis dalam menjalani aktivitas perkuliahan.

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Bapak Ahmad Harakan S.IP, M.HI selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibunda Dr.Nuryanti Mustari,S.IP.,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Nur Wahid,S.sos.,M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Para dosen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan bagi penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Terima kasih kepada bapak Camat Tamalate dan seluruh stafnya karena telah memberikan penulis informasi
7. Terima kasih kepada ibu Marlina dan Bapak Sudirman telah memberikan informasi kepada penulis
8. Teruntuk sahabat, sodari kak Pila, Cila, Arin, Vava, Jessy, Yuchan, Erpa terima kasih telah menjadi rumah kedua untuk penulis dan terima kasih masukan serta dukungan untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini
9. Kepada IPD terima kasih atas kisah kasih kurang lebih 4 Tahun ini terima kasih banyak

10. Serta semua keluarga, sahabat, teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan ilmu pemerintahan.

Makassar, 22 Juni 2023

Yang menyatakan

Muhammad Fiqriansyah Tahir



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kerangka Teori	10
C. Kerangka Pikir	33
D. Fokus Penelitian	35
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	36
C. Sumber Data.....	37
D. Informan Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Keabsaha Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
B. Hasil Penelitian.....	60
C. Pembahasan	75

BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	v
LAMPIRAN	vi



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Bagan Kerangka Pikir.....	18
Gambar 4.1 Tampilan Awal Aplikasi	54
Gamba 4.2 Alur Validasi.....	55
Gambar 4.3 Alur Verifikasi.....	56
Gambar 4.4 Jenis Pelayana	57
Gambar 4.5 SOP Pengajuan KTP	58



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di era 4.0 berdampak dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan masyarakat. Kemajuan teknologi sangat dibutuhkan dan dimanfaatkan di segala bidang. Salah satu bidang yang terpengaruh oleh sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Beberapa kebijakan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam merealisasikan pelayanan publik berbasis teknologi informasi diantaranya Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government sebagai upaya untuk mendukung penerapan e-government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan good governance.

Pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi juga muncul pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dengan memadukan beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat fisik maupun virtual secara elektronik. Selanjutnya kehadiran Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan reformasi bagi tata kelola atau manajemen pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan kebijakan tersebut, seluruh instansi pemerintah wajib mengimplementasikan SPBE atau yang lebih dikenal dengan *e-government*. Penerapan SPBE ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Secara harfiah, *smart government* adalah sebuah istilah yang mengacu pada penerapan teknologi informasi pada pelayanan publik di bidang pemerintahan secara efektif. Pada awalnya konsep ini disebut *e-government*, sayangnya konsep dari *e-government* ini mempunyai kelemahan yaitu pelayanan masih terpisah-pisah untuk tiap layanan dari setiap instansi. Dengan landasan *e-government* yang ada, maka muncul pembaruan yang bernama "*smart government*". Pada *smart government*, pelayanan publik dilakukan secara satu atap (terpusat) serta sistem pelayanannya sudah terintegrasi. Dampak dari hal ini adalah sistem pada *smart government* ini dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan secara efektif (Bappedalitbang Prov Riau, 2020).

Smart government pada pelayanan publik di Indonesia memiliki nama dan integrasi sistem yang berbeda pada tiap daerah. Namun konsep *smart government* ini pada dasarnya sama yaitu memberikan kemudahan pada pelayanan publik. Beberapa kota di Indonesia juga telah mengintegrasikan konsep *smart government* dengan pengaplikasian *smart city* (Bappedalitbang Prov Riau, 2020).

Konsep *smart city* adalah sebuah konsep yang digunakan dengan tujuan untuk mengatasi kendala dengan menggunakan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik (Gunartin, 2018). Menurut Cohen (2015) *Smart Government* merupakan salah satu dimensi dari *smart city* dari 6 (enam) dimensi dalam mengukur *smart city*, yaitu *smart environment*, *smart mobility*, *smart government*, *smart economy*, *smart people*, dan *smart living*.

Smart government merupakan salah satu perwujudan dari *smart city*. Penerapan *smart government* dalam pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah. Untuk dapat menerapkan *smart government* membutuhkan sebuah media berbasis elektronik. Contohnya melakukan pembuatan website-website pemerintahan adalah langkah awal pengembangan konsep *smart city*. Kelompok kepentingan/pemangku kepentingan dapat memperoleh informasi lebih cepat dan lebih cepat dalam melakukan pelayanan publik (Nugraha, 2018).

Konsep *smart city* ini dicanangkan pada masa pemerintahan walikota Danny Pomanto sebagai sarana pemerintah Kota Makassar dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat secara meluas dan merata dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada untuk menciptakan Makassar sebagai kota dunia (Nurdiassa *et.al*, 2021). Penerapan *smart government* di kota Makassar adalah salah satu perwujudan dari program *smart city*. Kota Makassar menjadikan pelayanan publik sebagai perhatian utama Pemerintah Kota. Di setiap kecamatan di Kota Makassar telah menerapkan standar khusus dalam pelayanan di kantor kecamatan dan kelurahan masing masing.

Konsep *smart city* diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi pada sistem pemerintahan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang efektif, efisien, transparan dan dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat (Daryanti, 2020).

Penerapan *smart government* di Kota Makassar dilaksanakan berdasarkan Perda No. 3 tahun 2009 tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat daerah kota Makassar, dan pasal 21 bahwa dinas komunikasi dan informatika mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi, visi dan misi serta Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar tahun 2021-2026, Kota Makassar dalam rangka transformasi digital ini juga mencakup bagaimana mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga mampu menciptakan suatu nilai tambah yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan pelayanan prima kecamatan terhadap seluruh lapisan masyarakat.

Kecamatan Tamalate merupakan salah satu dari 14 Kecamatan di Kota Makassar yang terdiri dari 10 kelurahan. Kecamatan Tamalate mempunyai portal pelayanan bagi warga Kecamatan Tamalate melalui SIPAKATAU (Sistem Informasi Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Terpadu) yang telah dapat diakses masyarakat pada

<https://web.tamalatekec.makassarkota.go.id/> untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan cepat serta sebagai alat komunikasi Pemerintah dengan masyarakat dalam hal Layanan Informasi dan Layanan Kependudukan di Kecamatan Tamalate.

Penerapan *smart government* pada pelayanan publik membutuhkan tata kelola yang tepat agar dapat memberikan pelayanan publik secara maksimal. Penerapan pelayanan publik secara optimal yang memberi kepuasan kepada pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Adapun hasil Penelitian mengenai “Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar” belum pernah dilakukan sebelumnya sampai saat ini sehingga kurangnya informasi mengenai penerapan *smart government* pada pelayanan publik di Kecamatan Tamalate.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar” agar pelayanan publik berbasis elektronik tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam rumusan masalah, maka tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan serta informasi bagi peneliti selanjutnya dan bagi Pemerintah Kota Makassar khususnya Kecamatan Tamalate sebagai pihak terkait dalam kajian ilmu pemerintahan dalam proses pelaksanaan kebijakan dalam hal ini di bidang pelayanan public berbasis *smart government*.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik untuk pengembangan pelayanan publik berbasis *smart government*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini merupakan kajian penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah seperti skripsi, tesis, disertasi atau jurnal penelitian yang menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

Peneliti tidak menemukan judul yang sama persis dengan judul penelitian penulis. Penulis mengangkat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis sebagai referensi atau tambahan informasi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berupa: skripsi, jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

1. Aprianty, D.R. (2016) “Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan, serta mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan indikator pengembangan *e-government*

yaitu, Support, Capacity, dan Value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda dalam rangka penerapan kebijakan *e-government* mulai mengalami perubahan, namun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

2. Armando, *et.al.* (2019) “Implementasi Program *E-Government* Kecamatan Batam Kota Tahun 2018” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat program website Kecamatan Batam Kota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan mengenai *e-government* di Kota Batam sudah ada, namun website Kecamatan Batam Kota dalam melayani masyarakat belum optimal. Pelayanan yang di harapkan lebih cepat berbasis website belum dapat terwujud. Ini seharusnya di perhatikan agar website Kecamatan Batam Kota bisa lebih baik.
3. Hadijah, S (2020) “Penerapan Efektivitas *E-Government* Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government Kecamatan Kaliorang Kabupaten serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-government* Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan *e-government*

Kaliorang Kecamatan Kutai Timur cukup efektif. Hal ini diukur berdasarkan indikator yang mengukur efektivitas oleh Gibson.

4. Irfan *et.al*, (2018) “Pelaksanaan *Smart Government* Di Kabupaten Soppeng”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *online service* dan *open government* di Kabupaten Soppeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan *smart government* memanfaatkan teknologi ethernet untuk pemakaian internal dan menggunakan internet untuk diakses oleh masyarakat. Tiap SKPD masing masing memiliki website dan sosial media yang sudah dikelola, namun belum terintegrasi secara keseluruhan ke Dinas Komunikasi dan Informatika. Pelayanan *online service* berupa aplikasi, dan nomor terpadu untuk kegawatdaruratan , selanjutnya *pelayanan open government* melalui via website dan sosial media. Pelaksanaan *smart government* pada tahun pertama yaitu pengadaan jaringan ke BKD dan absensi pegawai ASN dan pendirian Soppeng Command Center (SCC) untuk tahun kedua ditargetkan akan dilakukan perluasan jaringan kantor kecamatan dan tempat umum yang ada di kecamatan
5. Nasrullah (2018) “Implementasi *Electronic Government* Dalam Mewujudkan *Good Governance* dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar. Program Studi Teknik Informatika STMIK Handayani Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan mengenai implementasi *e-government* dalam pelayanan publik pemerintah kota Makassar dalam

rangka mewujudkan *smart city*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Kota Makassar perkembangan sistem *e-government* secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas belum memadai. Diperlukan adanya komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan *e-government* terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat untuk bisa meningkatkan pengembangan *e-government* demi terciptanya Smart City di Kota Makassar.

6. Meidiansyah *et.al* (2019) “Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Kota Agung (Studi kasus : *E-Government* Kabupaten Lahat). Penelitian ini adalah menghasilkan nilai usability yang baik, sehingga nantinya akan memberikan masukan kepada Kabupaten Lahat mengenai pengembangan *e-government*.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa antarmuka *e-government* Kabupaten Lahat saat ini tidak mencapai tingkat usability yang ideal maka peneliti memberikan usulan untuk memberi pelatihan kepada publik.

B. Kajian Teori

1. Smart Government

a Definisi Smart Government

Menurut Mellouli, Luna-Reyes, dan Zhang (2014) mengemukakan bahwa *smart government* merupakan pemanfaatan penggunaan teknologi secara ekstensif oleh pemerintah yang digunakan untuk melakukan tugas-tugas pemerintahan. Rubel

(Anthopoulos & Reddick, 2014) mengemukakan bahwa *smart government* merupakan sebuah transformasi cerdas yang dilakukan oleh pemerintah dengan melibatkan partisipasi warga, transparansi informasi, dan peningkatan layanan. Scholl dan Alawadhi (Wahyuni, Alwi, & Indar, 2016) mengemukakan bahwa *smart government* merupakan penerapan teknologi digital dan aktivitas cerdas untuk memproses pengambilan keputusan dan informasi.

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *smart government* merupakan pemanfaatan kemajuan teknologi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan transparansi informasi dalam pelayanan publik.

b Indikator Smart Government

Menurut Cohen dalam Santoso & Rahmadanita (2020), mengemukakan bahwa terdapat tiga indikator-indikator penerapan *smart government*, sebagai berikut:

1) *Online services*

Cohen menilai tentang online service dengan menggunakan dua indikator yaitu prosedur secara online dengan cara melihat bagaimana layanan yang disediakan oleh pemerintah dapat diakses oleh masyarakat melalui website maupun handphone dan juga melihat manfaat pembayaran melalui media elektronik untuk masyarakat.

2) *Infrastructure*

Adanya infrastruktur sangat mempengaruhi dalam penerapan *smart government*. Optimalnya infrastruktur dapat mendorong penerapan *smart government* yang berjalan seperti seharusnya. Infrastruktur yang dapat mendukung *smart government* dilihat dari kelengkapan komponen infrastruktur yang mendukung mudahnya akses internet menggunakan *wifi* dan banyaknya koneksi internet *broadband* serta banyaknya layanan yang terintergrasi dalam satu layanan terpadu seperti seperti layanan kesehatan dan pelayanan publik.

3) *Open government*

Open government merupakan salah satu pilar terpenting dalam *smart government*. *Open government* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih partisipatif, lebih inovatif dan lebih transparan. Salah satu program *open government* yaitu *open data*, *open data* dilaksanakan daalam rangka untuk mendukung perwujudan kertebukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap kinerja pemerintah. *Open data* berisi data yang telah diolah secara transparan oleh pemerintah dan dapat dengan mudah diakses oleh warga.

Selanjutnya menurut Novitasari (2021) mengemukakan bahwa terdapat empat indikator *smart government*, sebagai berikut:

1) Transparansi

Dimensi transparansi merupakan proses implementasi dari konsep *smart government* sebagai upaya perubahan sistematis dan terencana dalam pemberian pelayanan *media center* secara eksplisit oleh pemerintah yang bermanfaat untuk masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi terhadap publik seluas-luasnya sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah dan transparan.

2) Teknologi

Dimensi teknologi adalah suatu perubahan yang berfokus pada kemudahan masyarakat dalam mengakses berbagai macam informasi melalui teknologi berbasis aplikasi. Mengacu pada konsep *Smart city* yang dikaitkan dengan *smart government* menjadi salah satu kebutuhan dalam interaksi sosial yang memanfaatkan teknologi informasi. Pelayanan *media center* merupakan salah satu dari beberapa perubahan yang dilakukan pada tahap digitalisasi data dalam penerapan *smart government* dengan menggunakan aspek-aspek yang terintegrasi antara satu sama lain. Kecepatan dan kemudahan layanan yang telah disediakan oleh pemerintah menghasilkan layanan yang dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta data publik diharapkan

dapat diakses dengan mudah agar dapat mewujudkan upaya *open government*.

3) Sumber Daya Manusia

Dimensi sumber daya manusia melibatkan kreatifitas, pengetahuan, pendidikan dan pembelajaran untuk menjadi landasan utama tercapainya konsep *smart government* dan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. SDM yang kurang akan berpengaruh pada pelayanan kepada masyarakat yang akan dianggap kurang tanggap sehingga mengakibatkan lambannya kinerja disetiap persoalan yang ada di masyarakat. SDM yang cukup di sebuah instansi pemerintahan menghasilkan kemudahan dalam menutupi semua persoalan yang ada dibawah pemerintah dan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan prima kepada masyarakat sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya.

4) Partisipasi

Dimensi partisipasi pelayanan publik memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan dari masyarakat dalam pelayanan *media center*. *Media center* bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan meningkatkan peran masyarakat dalam memberikan masukan kepada pemerintah terkait permasalahan yang terdapat dilingkungan masyarakat, mempercepat dan mempermudah kinerja

pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat melalui berbagai akses media yaitu telepon, *short message service* (SMS), *website*, *email*, facebook, *faxmile*, twitter, dan portal *media center* yang berada dibawah pengawasan dinas komunikasi dan informatika dengan menyediakan berbagai macam informasi sehingga masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan indicator-indikator dari *smart government* yaitu *Online services*, *Infrastructure*, *Open government*, Transparasi, Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Partisipasi.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Smart Government

Menurut Guenduez, Singler, Tomczak, Schedler, dan Oberli (2018) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *smart government* sebagai berikut, :

1) Faktor Institusional

Faktor institusional terbagi menjadi lima karakteristik, sebagai berikut:

1.1 Komitmen Politik

Smart government merupakan kegiatan transformasi jangka panjang yang memerlukan investasi keuangan dan

sumber daya manusia dan harus dilakukan oleh pemerintah, parlement, dan menejemen, administrasi oleh sebab itu kurang kurangnya komitmen politik yang disertai dengan kurangnya sumber keuangan yang dapat menghambat pelaksanaan *smart goverment*.

1.2 Tata kelola yang Jelas

Kesuksesan penerapan *smart government* diperlukan pengelolaan yang jelas terlihat dari koordinasi yang sistematis dan tanggung jawab yang jelas untuk menghindari redundansi, interoperabilitas sistem, solusi, data, landasan hukum yang kurang, investasi yang tidak selaras, serta sistem teknis dan struktur tata yang tidak kompatibel.

1.3 Pemahaman hukum

Smart government memerlukan keselarasan dan analisis sistematis kebutuhan peraturan disemua tingkat Negara sehingga memerlukan pemahaman bersama antara ahli hukum dan ahli lainnya, sebab dalam hambatan penerapan *smart goverment* adalah kurangnya landasan hukum.

1.4 Kesadaran digital

Salah satu faktor untuk menyukseskan *smart government* adalah warga partisipasi warga dalam penggunaan teknologi

terutama pada *smart government*. Namun, masyarakat biasanya cenderung menunjukkan setidaksiapannya dalam penggunaan teknologi, sehingga pemerintah sebaiknya mempromosikan secara aktif terkait penggunaan teknologi dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dengan aktif layanan administrasi publik yang berbasis teknologi.

1.5 Infrastruktur dan standar IT

Pada faktor ini pemerintah diharap dapat berinvestasi dalam infrastruktur, memberi solusi dan layanan yang dapat dioperasikan. Layanan dasar contohnya seperti tanda tangan elektronik, identitas, atau sistem pembayaran yang dapat diskalakan dan disederhanakan penggunaannya untuk masyarakat dan perusahaan.

2) Faktor Organisasi

Faktor organisasi terdiri dari empat karakteristik, sebagai berikut:

2.1 Struktur dan proses

Tugas utama organisasi yang ditetapkan dalam administrasi publik jika *smart government* diterapkan adalah pertama yaitu pengarahannya strategis sumberdaya, proyek, dan tindakan, kedua yaitu koordinasi yang sistematis antara departemen dengan Negara serta upaya standarisasi, dan

ketiga yaitu pengembangan dan realisasi layanan teknologi serta solusi baru.

2.2 Kemampuan organisasi

Kemampuan organisasi dalam menerapkan *smart government* adalah manajemen teknologi, manajemen data, keamanan *cyber*, analisis dan pemodelan bisnis, manajemen perubahan, pengalaman pengguna, manajemen inovasi. Manajemen teknologi digunakan untuk memanfaatkan teknologi baru dalam administrasi publik. Manajemen data merupakan pengelolaan data sebagai sumber daya yang bermakna dalam administrasi publik. Keamanan *cyber* merupakan penjagaan data dari target peretas dan gangguan pada jaringan listrik.

Analisis dan pemodelan bisnis untuk mengidentifikasi syarat dan kebutuhan secara sistematis dalam menganalisis bisnis dalam manajemen teknologi. Manajemen perubahan digunakan untuk melakukan perubahan struktur, proses, model bisnis dalam penerapan solusi baru. Pengalaman pengguna ketika berinteraksi antara pengguna dengan pegawai dalam layanan administrasi publik harus dikembangkan dan ditingkatkan. Manajemen inovasi yang sistematis untuk mengembangkan inovasi, membantu identifikasi dan membuat prototipe dalam organisasi.

2.3 Nilai

Nilai-nilai dalam penerapan *smart government* yaitu pertama *digital first and digital only* yaitu prinsip layanan digital dalam efisiensi dan keramahan pengguna dan berupaya meningkatkan efisiensi dan kualitas proses dan layanan *government-to-government*, kedua memberdayakan warga untuk menciptakan kesadaran dan membantu warga untuk memahami teknologi dalam layanan, ketiga kolaborasi antara organisasi, badan pemerintah lainnya, universitas, perusahaan swasta, dan warga negara. Kewirausahaan dan inovasi.

2.4 Sumber Daya Manusia

Administrasi publik harus menyesuaikan kriteria rekrutmen dan pelatihan SDM. Perekrutan harus diadaptasi sesuai dengan kemampuan baru yang dibutuhkan untuk *smart government*, pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan, administrasi publik harus mempersiapkan dan mengizinkan jalur karir yang linier dan karir non-linier.

2.5 Kepemimpinan dan strategi

Terdapat empat faktor yang memfasilitasi keberhasilan perumusan strategi pemerintahan yang cerdas dan dukungan kepemimpinan yang berani yaitu *smart government* harus dan tetap menjadi agenda reguler, dan

kepemimpinan harus terlibat secara aktif dan berkomitmen terhadap rencana dan keputusan *smart government*, membangun pemahaman bersama tentang konsep umum, visi, strategi, dan tanggung jawab dan memulai proses penyelarasan lintas departemen dan lintas negara dalam politik dan administrasi, digitalisasi sering kali gagal karena tidak memiliki formulasi dan prioritas tujuan strategis jangka panjang dan area tindakan nyata yang konsekuen, dan menyelaraskan dan menanamkan strategi *smart government* dalam strategi keseluruhan badan pemerintah yang bersangkutan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi *smart government* yaitu faktor institusional dan faktor organisasi

2. Pelayanan Publik

a. Definisi pelayanan publik

Pelayanan Publik menurut UU No. 25 tahun 2009 mengemukakan bahwa Pelayanan Publik suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk terhadap barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di berikan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Sedangkan menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2005) mengemukakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

b. Indikator-indikator Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono dalam Prabawati (2015) mengemukakan bahwa karakteristik dari pelayanan publik, sebagai berikut:

1) Tidak berwujud (*intangibility*)

Konsep dari karakteristik tidak berwujud (*intangibility*) merupakan Sesuatu yang tidak dapat di sentuh maupun di rasa serta sulit diartikan dan dipahami secara rohania.

2) Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Pada umumnya pelayanan yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka mereka merupakan bagian dari

pelayanan itu. Ciri khusus dalam pelayanan publik adalah adanya interaksi antara penyedia dan pengguna pelayanan atau pelanggan.

3) Beragam (*variability*)

Pelayanan publik bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana pelayanan tersebut dihasilkan.

4) Tidak tahan lama (*perishability*)

Pelayan Publik bersifat tidak tahan lama karena tidak dapat disimpan dan perlu digunakan saat diperlukan.

5) *Lack of ownership*

Pelayanan Publik dengan karakteristik *lock of ownership* merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pemberian barang individu memiliki hak untuk menggunakan dan memanfaatkan barang yang di belinya sedangkan pembelian jasa atau pelayanan individu hanya mempunyai akses personal atas suatu jasa dalam jangka waktu yang terbatas dalam pembelian barang biasanya ditujukan untuk pemakaian, sejangkan jasa ditujukan untuk ditawarkan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa indicator-indikator pelayanan publik yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), beragam (*variability*), *lack of ownership*.

c. Asas-Asas dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

1) Kepentingan umum

Asas kepentingan umum merupakan pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

2) Kepastian hukum

Pelayanan publik memiliki jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3) Kesamaan hak

Pelayanan publik harus tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4) Keseimbangan hak dan kewajiban

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

5) Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

6) Partisipasi

Aspek partisipasi mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7) Persamaan perlakuan

Asas persamaan perlakuan merupakan kesamaan perlakuan pada setiap warga negara yang berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8) Keterbukaan

Asas keterbukaan merupakan setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9) Akuntabilitas

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

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan merupakan pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11) Ketepatan waktu

Pelayanan publik sebaiknya dapat menyelesaikan setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

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

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pola penyelenggaraan pelayanan publik ada empat pola, yaitu:

1) Pola fungsional

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

2) Pola terpusat

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

3) Pola terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Terpadu satu atap adalah pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupatkan.

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

d. Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Rahmadana *et.al* (2020) mengemukakan bahwa tujuan dari pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan kemauan masyarakat sehingga dapat memenuhi target sehingga kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tercantum bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip, sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan merupakan prosedur Pelayanan Publik tidak boleh berbelit-belit, mudah di mengerti, dan mudah dilakukan.

2) Kejelasan

Prinsip kejelasan terdiri dari persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dengan jelas, pegawai atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian masalah maupun keluhan masyarakat saat pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik diberikan dengan jelas beserta penjelasan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Prinsip kepastian waktu yakni kegiatan pelayanan publik harus mampu diselesaikan sesuai kurung waktu yang telah disepakati.

4) Akurasi

Prinsip akurasi merupakan hasil produk dari pelayanan publik diterima dengan benar, sesuai, dan sah kepada masyarakat atau penerima pelayanan.

5) Keamanan

Prinsip keamanan merupakan sebuah proses maupun produk pelayanan publik yang mampu memberi rasa aman dan memiliki kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Prinsip tanggung jawab yakni setiap pegawai maupun pimpinan penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab terhadap kegiatan pelaksanaan pelayanan dan mampu menyelesaikan masalah persoalan serta keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana yakni ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai seperti penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.

8) Kemudahan akses

Prinsip kemudahan akses merupakan ketersediaan tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat, sarana pelayanan

yang memadai, dan dapat menggunakan teknologi informasi komunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan merupakan sikap yang harus dipegang oleh pegawai serta pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang berwenang sehingga saat pelaksanaan pelayanan publik pemberi layanan menunjukkan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

10) Keamanan

Prinsip keamanan harus diterapkan kepada pengguna pelayanan publik seperti lingkungan pelayanan yang tertib, kebersihan, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta keamanan ruang tunggu, dan memberikan kelengkapan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet yang bersih, dan lain-lain.

e. Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 4) Jangka waktu penyelesaian

- 5) Biaya/ tarif
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana prasarana, dan/atau fasilitas
- 8) Kompetensi pelaksana
- 9) Pengawasan internal
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 11) Jumlah pelaksana

3. Penerapan Smart City pada Kota Makassar

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan matang, sejatinya dapat dimaksimalkan untuk menstimulasi Kota Makassar dalam mencari berbagai metode mutakhir guna memecahkan masalah utama pembiayaan teknologi informasi dan perbaikan infrastruktur.

Kota Makassar sebagai *Smart City* menjadi bagian dari program pemerintah kota sebagai bagian dari masyarakat global. Program ini tidaklah berjalan sendiri karena harus disandingkan dengan konsep kearifan lokal Makassar, yakni Sombere (keramahan). Dengan semangat sombere, maka interaksi antara pemerintah dan masyarakat semakin erat, terbangun kebersamaan, semakin responsif, tingkat improvisasi lebih tinggi, inisiatif dan keinginan menyelesaikan masalah sesegera mungkin, solutif, inovatif, semakin terbuka untuk melakukan perubahan, pelayanan yang mampu menggabungkan antara gesture (bahasa tubuh) dan lisan yang mencerminkan kecerdasan, keluhuran pekerti dan tata krama yang tinggi. Dengan demikian merekatkan antara sombere (attitude) dan pelayanan publik merupakan inovasi

baru dan cara pandang baru dalam mewujudkan reformasi birokrasi, hal ini sebagai salah satu komponen penting penyusun pola birokrasi (Zulfadli, 2019).

Perkembangan teknologi telah menuntut suatu daerah untuk dapat menjadi bagian dari smart city, dengan mengacu pada prinsip: Peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai – nilai kepatutan, dapat dipertanggung jawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri, atas dasar inilah kota makassar sebagai salah satu kota besar berkeinginan untuk dapat mewujudkan Makassar dengan smart city. Smart city berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan untuk suatu wilayah (khususnya perkotaan) sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem yang ada didalamnya.

Konsep smart city berdasarkan United Nasional bertujuan untuk membentuk kota yang sustainable (ekonomi, sosial, lingkungan), membentuk suatu kota yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian. Smart city menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan roda kehidupan kota yang efisien. Untuk menggambarkan adanya indikasi upaya pemerintahan suatu kota menuju smart city terkhusus pada implementasi teknologi informasi yang smart, maka diperlukan suatu transformasi informasi agar kota lebih cerdas.

Sebagai literatur, transformasi itu sendiri digambarkan melalui beberapa tipe secara konseptual antara lain: pemerintahan yang smart,

pengambilan keputusan yang smart, administrasi yang smart, serta kolaborasi yang smart (Albert Meijer: 2013:4). Pada mulanya smart city bertujuan untuk menciptakan kemandirian daerah dalam meningkatkan layanan publik. Gaffinger dan kawan-kawan mendefinisikan smart city sebagai sebuah performansi yang sangat baik untuk sebuah kota, yang didukung oleh kombinasi yang pintar (smart) dari segala aktivitas, kajian, penemuan, serta kesadaran dari masyarakat kota tersebut. Smart city mampu memberikan dampak positif bagi pemerintahan, kehidupan sosial masyarakat, transportasi, kualitas hidup, persaingan yang sehat disegala bidang, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Smart city diharapkan mampu menjawab minimal 3 (tiga) hal penting dari sebuah kota, yaitu: (a) mengetahui (sensing) keadaan kota, (b) memahami (understanding) keadaan kota lebih jauh, dan (c) dapat melakukan aksi (acting) terhadap permasalahan yang timbul. Konsep smart city dihadirkan untuk memberikan jawaban untuk pengelolaan sumber daya manusia secara efisien.

Smart city diharapkan mampu menjawab minimal 3 (tiga) hal penting dari sebuah kota, yaitu: (a) mengetahui (sensing) keadaan kota, (b) memahami (understanding) keadaan kota lebih jauh, dan (c) dapat melakukan aksi (acting) terhadap permasalahan yang timbul. Konsep smart city dihadirkan untuk memberikan jawaban untuk pengelolaan sumber daya manusia secara efisien.

Dalam rangka mendukung penerapan smart city di kota Makassar, pemerintah telah menghibahkan 4 aplikasi umum untuk memudahkan pelayanan pada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya kebijakan smart city belum seluruhnya diterapkan karena berbagai kendala yang dihadapi. Salah satu kendalanya adalah perilaku. Salah satu contohnya adalah perilaku birokrasi yang bekerja terlalu lamban dalam melayani masyarakat. Untuk itulah diperlukan sosialisasi dan pelatihan guna merubah pola pikir mereka, sehingga apa yang dicanangkan dengan semboyan sombere dapat terealisasi dan memberikan hasil yang baik guna peningkatan layanan kepada masyarakat.

Telah menjadi Sasaran Pembangunan dalam RPJMD TAHUN 2014-2019, adapun Kebijakan umum Smart City diantaranya; 1) Publikasi laporan kinerja, 2) Gerakan smart-city, 3) Penguatan SDM dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) perencanaan, 4) Pengembangan elektronik Government Program strategi didalam dokumen.

- a) Meletakkan visi dan misi pelaksanaan pemerintahan, infrastuktur kota, lingkungan, keuangan, berbasis smart city.
- b) Smart city telah menjadi target dan sasaran kinerja Rencana Strategi setiap SKPD Sekota Makassar.
- c) Program strategi Smart City meliputi; 1) Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi, 2) Program Pengembangan Pos dan Telekomunikasi, 3) Program Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi.
- d) Peraturan wali kota Makassar Tentang Pemasangan CCT.

e) Masterplan pembangunan menara telekomunikasi

Pemerintah Kota Makassar adalah satu organisasi yang memiliki satu visi dan misi dan program-program kerja untuk merealisasikan visi dan misi tersebut. Program-program kerja ini dijalankan berbagai satker yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Namun, kerja satker-satker ini harus selaras satu sama lain agar visi dan misi Pemerintah Kota Makassar bisa diwujudkan. Untuk menyelaraskan ini diperlukan koordinasi dan informasi. Koordinasi mengatur kerjasama dan pembagian kerja. Informasi diperlukan agar program pembangunan yang dijalankan bisa tepat sasaran.

Pentingnya data dan informasi dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan membuat Pemerintah Kota membutuhkan strategi teknologi informasi (TI) yang terencana dengan baik. Pemanfaatan teknologi informasi yang optimal membutuhkan koordinasi lintas-SKPD karena teknologi informasi digunakan untuk mendukung tugas-tugas pokok pemerintah Kota, di mana di dalamnya suatu SKPD bisa bertugas melayani masyarakat ataupun melayani sesama SKPD. Karena itulah perencanaan strategi teknologi informasi (TI) juga membutuhkan keterlibatan SKPD-SKPD lain.

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiono (2017) mengemukakan bahwa kerangka pikir adalah bermodel konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi menjadi masalah yang penting.

Penerapan *smart government* pada pelayanan publik membutuhkan tata kelola yang tepat agar dapat memberikan pelayanan publik secara maksimal.

Pelayanan yang prima merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Oleh karena itu penelitian ini menggunakan indikator empat indikator yaitu : Transparansi, Teknologi, SDM, Partisipasi. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat berdasarkan gambaran kerangka pikir di bawah ini:



Gambar 1. 2 Kerangka Pikir

D. Fokus penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah penerapan smart government pada pelayanan publik dengan melihat empat indikator yaitu: Transparansi, Teknologi, Sumber Daya Manusia, Partisipasi.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Transparansi

Transparansi merupakan pemberian informasi kemudahan dalam mengakses situs, seperti memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan jam yang sudah di tentukan yang transparan pada pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

2. Teknologi

Teknologi merupakan kemudahan alat yang membantu masyarakat dalam mengakses berbagai informasi melalui aplikasi yang mengakses pada pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

3. Sumber Daya Manusia

SDM merupakan kinerja pemberian pelayanan yang efektif dan efisien dalam membantu pelayanan masyarakat yang ada ada di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

4. Partisipasi

Partisipasi merupakan pelayanan media center dala memperhatikan beberapa hal yang dapat mendukung peningkatan pelayanan publik seperti aspirasi dan harapan dari masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Pada Bulan Februari – April 2023 di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar yang bertempat di Jalan Danau Tanjung Bunga No 181, Kelurahan Tanjung Merdeka, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Menggunakan landasan teori untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Melalui penelitian kualitatif ini, peneliti dapat mengenali objek studi dan mendeskripsikan rinci dari suatu fenomena yang sedang diteliti (Zakariah *et.al*, 2020)

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian yakni studi kasus melalui pengambilan data dilapangan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap penerapan *e-government* di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Studi kasus merupakan eksplorasi yang dilaksanakan secara mendalam yang terikat berdasarkan pengumpulan data secara luas namun dengan objek studi yang dibatasi. Setelah kasus telah terdefinisikan dengan jelas maka peneliti kemudian menelaah secara mendalam dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan

C. Sumber data

Ada dua yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak terkait dan melakukan observasi langsung di lokasi penelitian

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari instansi terkait pada penelitian ini serta dengan membaca literatur ataupun kajian dan hasil penelitian yang dianggap relevan dalam penelitian

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang diminta keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara obyektif, netral dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	NAMA	JABATAN	INISIAL
1.	H.Emil Yudiyanto Tajjuddin, Se.,M.Si	Camat Tamalate	YT
2	Suwaeda, S.Ap	Kasi Pemberdayaan Masyarakat & Kesra	SW
3	Sitti Khadijah, Se, M.Si	Kasubag Umum & Kepegawaian	SK
4	Halima	Masyarakat	HL
5	Sudirmam	Masyarakat	SD

Informan dari wawancara pada penelitian ini adalah pejabat dan pegawai Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dan masyarakat yang memperoleh layanan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

E. Teknik Pengambilan Data

Adapun beberapa teknik yang digunakan dalam pengambilan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan metode yang digunakan untuk pengambilan data secara ilmiah dengan cara mengamati lalu melakukan pencatatan terhadap hal yang diamati lalu memaparkan dan mendeskripsikan apa yang telah diamati saat pengambilan data (Ni'matuzahroh & Prasetyaningrum, 2018).

2. Wawancara

Menurut Fadhallah (2020) wawancara adalah proses tanya jawab secara dua arah dengan tatap muka yakni salah satu pihak sebagai penanya dan pihak yang satunya lagi sebagai narasumber dengan tujuan tertentu untuk memperoleh informasi dan data terkait penelitian

Wawancara menggunakan instrument penelitian berupa pedoman wawancara yang memuat hal – hal yang ingin diketahui dan dibutuhkan peneliti terkait dengan permasalahan yang diteliti.

Wawancara dilakukan dengan pihak terkait yang terlibat langsung dalam terlaksananya pelayanan publik berbasis smart government ini.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran. Pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan Koran, dan bahan referensi lain).

F. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan seluruh data yang didapatkan saat penelitian dilakukan (Sugiyono, 2016)

Data yang dianalisis dalam hal ini adalah penerapan smart government pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, untuk

mendeskripsi kana tau menggambarkan, berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena yang terjadi dilapangan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat pengumpulan data dan menganalisis data, dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang yang berbeda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu terengulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan data dan analisis data. Menurut Norman K. Denkin (2010), triangulasi meliputi beberapa hal yaitu :

1. Triangulasi metode

Dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal dengan penelitian kualitatif, penelitian menggunakan metode wawancara, observasi, dan survey, untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu.

2. Triangulasi sumber data

Adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui beberapa metode dan sumber perolehan data, misalnya selain melalui wawancara dan obsevasi, peneliti biasa menggunakan observasi terlibat dokumen tertulis, asip, dokumen sejarah,

catatan resmi, atau tulisan pribadi, dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti, sebagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang handal.

3. Triangulasi teori

Ialah hasil akhir peneliti kualitatif berupa sebuah rumusan informasi. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis dan yang diperoleh.

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Peta Kecamatan Tamalate

Tingkat kesejahteraan yang dikelompokkan berdasarkan kecamatan yang terbagi di kota Makassar. Kecamatan dengan jumlah kepala keluarga terbanyak yaitu di Kecamatan Tamalate yaitu 31.642 Kepala Keluarga. Kemudian diikuti Kecamatan Biringkanaya dengan terbanyak kedua yaitu 29.609 kepala keluarga. Sedangkan Kecamatan dengan Jumlah kepala keluarga paling sedikit adalah kecamatan Ujung Pandang yaitu sebanyak 5.881 kepala keluarga.

Kecamatan Tamalate sebagai kecamatan dengan jumlah kepala keluarga paling banyak sekaligus menjadi kecamatan dengan tingkat kesejahteraan yang paling rendah, dilihat dari jumlah rumah tangga yang dikategorikan sebagai rumah tangga Pra Keluarga Sejahtera yaitu sebanyak 10.031 rumah tangga. Kemudian kecamatan dengan tingkat kesejahteraan terendah kedua yaitu kecamatan Tallo dengan Jumlah Pra Keluarga Sejahtera sebanyak 8.181 rumah tangga. Kecamatan Ujung Pandang memiliki jumlah rumah tangga Pra Keluarga Sejahtera paling kecil yaitu 872 rumah tangga.

kecamatan dalam penelitian ini yaitu Kecamatan Tamalate terdapat 41.298 rumah tangga, Kecamatan Mamajang dengan 13.051 rumah tangga, Kecamatan Tallo dengan rumah tangga sebanyak 12.026 rumah tangga, dan Kecamatan Panakkuang dengan rumah tangga sebanyak 26.929 rumah tangga,

dimana keseluruhan jumlah rumah tangga wilayah tersebut tergolong jumlah rumah tangga yang jumlahnya relatif besar dibandingkan dengan jumlah rumah tangga kecamatan lainnya di Kota Makassar, sekaligus adalah wilayah dengan jumlah Rumah tangga Miskin yang cukup signifikan.

visi Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar "Terwujudnya Pelayanan Umum Pemerintah Yang Aman Dan Responsif"

Misi Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar sebagai berikut :

1. Meningkatkan Pelayanan Prima Kecamatan Terhadap Seluruh Lapisan Masyarakat ;
2. Mendorong Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparat, Peran Serta Dan Pembinaan Masyarakat ;
3. Mengkoordinasikan Penyelenggaraan Pembinaan Ideologi Negara Dan Kesatuan Bangsa, Pembinaan Kerukunan Hidup Beragama, Pengoordinasian Kegiatan Instansi Pemerintah, Pemberdayaan Masyarakat, Pembinaan Administrasi Kelurahan, Serta Pembinaan Administrasi Kependudukan;
4. Mengkoordinasikan Pemeliharaan Prasarana Umum;
5. Mendorong Peningkatan Penyelenggaraan Pengembangan Perekonomian Wilayah Kecamatan Dan Kelurahan

a. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Tamalate

1. Camat

Camat sebagai Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan

yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Camat bertanggung jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota Makassar. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Camat melaksanakan fungsi :

- a) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Perundangundangan;
- d) Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
- f) Membina penyelenggaraan pemerintah kelurahan;
- g) Mengoordinasikan kegiatan pengolaan kebersihan;
- h) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tuasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah kelurahan;
- i) Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang, milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
- j) Pelaksanaan kesekretariatan

2. Sekretaris

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Kecamatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretariat mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan pengelolaan ketatausahaan;
- b) Pelaksanaan urusan kepegawaian kecamatan;
- c) Pelaksanaan urusan keuangan;
- d) Pelaksanaan urusan perlengkapan;
- e) Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga;
- f) Pelaksanaan koordinasi terhadap penyusunan perencanaan dan program kerja kecamatan.

3. Sub bagian umum dan kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan kerumahtanggaan kecamatan. Sub bagian umum dan kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun rencana kerja pada sub bagian umum dan kepegawaian;
- b) Mengatur pelaksanaan kegiatan sebagian urusan ketatausahaan meliputi surat menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, mendistribusikan surat sesuai bidang;
- c) Melakukan urusan kerumahtanggaan kecamatan;
- d) Membuat usul kenaikan pangkat, mutasi dan pensiun; Membuat

usul gaji berkala, usul tugas belajar;

- e) Menghimpun dan mensosialisasi Peraturan Perundang-undangan di bidang kepegawaian dalam lingkup kecamatan; 7
- f) Menyiapkan bahan penyusunan standarisasi meliputi bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi dan ketatalaksanaan;
- g) Melaksanakan tugas pembinaan terhadap anggota Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI);
- h) Melakukan koordinasi pada sekretariat Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI) Kota Makassar;
- i) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

4. Sub bagian perencanaan dan keuangan

Sub bagian perencanaan dan keuangan mempunyai tugas melakukan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan meliputi penyusunan anggaran, penggunaan anggaran, pembukuan, pertanggungjawaban, dan merumuskan rencana kebutuhan perlengkapan. Sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai fungsi :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
- b) Mengumpulkan dan menyusun rencana kerja kecamatan;
- c) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing satuan kerja sebagian bahan konsultasi

- perencanaan ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda);
- d) Menyusun realisasi perhitungan anggaran dan administrasi perbendaharaan Dinas;
 - e) Menyusun rencana kebutuhan barang perlengkapan kecamatan;
 - f) Membuat laporan inventaris barang dan tata administrasi perlengkapan;
 - g) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan laporan akuntabilitas kinerja instansi dari masing-masing satuan kerja;
 - h) Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
 - i) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan;
 - j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas
5. Seksi pemerintahan, kinerja Lurah dan Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW)
- Seksi pemerintahan, kinerja Lurah dan Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW) mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, pengoordinasian kegiatan instansi pemerintah, pembinaan administrasi kelurahan, serta pembinaan administrasi kependudukan, pelaksanaan koordinasi dan pembinaan Kesatuan Polisi Pamong Praja dan perlindungan masyarakat, serta penegakan pelaksanaan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota serta Undang-undang lainnya. Untuk

melaksanakan tugas, seksi pemerintahan, kinerja Lurah dan Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW) mempunyai fungsiI.

6. Seksi ketentraman, ketertiban dan penegakan Peraturan Daerah

Seksi ketentraman, ketertiban dan penegakan Peraturan Daerah mempunyai tugas melakukan pembinaan kerukunan hidup beragama, penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan. Untuk melaksanakan tugas, seksi ketentraman, ketertiban dan penegakan Peraturan Daerah.

7. Seksi perekonomian, pembangunan dan pengembangan

sistem manajemen informasi Seksi perekonomian, pembangunan dan pengembangan sistem manajemen informasi mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan dan kelurahan, pelaksanaan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah, dan pengembangan kegiatan perindustrian dan perdagangan, serta penyelenggaraan pengembangan pembangunan, pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan, serta pembinaan dan pengawasan bangunan. Untuk melaksanakan tugas, seksi perekonomian, pembangunan, pengembangan informasi manajemen.

8. Seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial

Seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan pembinaan

pemberdayaan masyarakat Kecamatan. Untuk melaksanakan tugas, seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial

9. Seksi pengelolaan kebersihan dan pertamanan

Seksi pengelolaan kebersihan dan pertamanan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengelolaan kebersihan dan pertamanan di wilayah kecamatan. Untuk melaksanakan tugas, seksi pengelolaan kebersihan dan pertamanan mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kecamatan;
- b) Menyusun dan mengoordinasikan jadwal pengambilan sampah di kelurahan;
- c) Melaksanakan koordinasi dengan dinas pertamanan dan kebersihan dalam hal pengelolaan kebersihan;
- d) Melaksanakan koordinasi kerja sama dengan lembaga masyarakat dalam hal pengelolaan kebersihan; Melakukan kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan dan pendokumentasian di bidang pengelolaan kebersihan dan pertamanan;
- e) Menyajikan surat atau dokumen terkait pengelolaan kebersihan dan pertamanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan rapat pembahasan penyusunan anggaran;
- f) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan pengelolaan kebersihan dan pertamanan yang berlaku sebagai

bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.

b. Kepegawaian

Kegiatan pemerintahan di Kecamatan Tamalate dilaksanakan oleh sebanyak 252 orang aparat/pegawai negeri, berasal dari berbagai dinas/instansi pemerintah, yang terdiri atas 89 orang laki-laki dan 163 orang perempuan. Kegiatan pemerintahan di Kantor Camat Tamalate dilaksanakan oleh seorang Camat, satu orang Sekretaris Camat dan 60 orang staf yang terdiri dari PNS, tenaga kontrak dan sukarela.

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Kantor Tamalate Berdasarkan Bidang

No	Nama	Nip	Gol	Jabatan
1	H.Emil Yudiyanto Tadjuddin, S.E.,M.Si	19770907 199703 1 004	Iv/A	Camat Tamalate
2	Emil Yudianto Nyangke, S.Ip			Sekcam
3	Dewi Rosita Dj, S.Stp	19830128 200112 2 001	Iii/D	Kasi Pemerintahan, Kinerja Lurah Dan Rt/Rw
4	Hariaty, S.Ip	19760402 201212 2 002	Iii/C	Pengelola Data
5	Munawir	T. Kontrak	–	Staf
6	Suhardi	T. Kontrak	–	Staf
7	Muh. Basri	T. Kontrak	–	Staf
8	Hasrullah	T. Kontrak	–	Staf
9	Muh. Rafly Kamaruddin	T. Kontrak	–	Staf

10	A. Mila Karmila	T. Kontrak	-	Staf
11	Eka Rosdiana, S.E	T. Kontrak	-	Staf
12	Andriana	T. Kontrak	-	Staf
13	Ismayani, S.E	T. Kontrak	-	Staf
14	St. Ainun Khadijah	T. Kontrak	-	Staf
15	Nurwahida	T. Kontrak	-	Staf
16	M.Naufal, S.Sos	19700911 199103 1 006	Iii/D	Kasi Trantib Dan Penegakan Perda
17	Riswandi Abadi	T. Kontrak	-	Staf
18	Cakra Prasetyo Sofyan, S.E	T. Kontrak	-	Staf
19	Dewi Agustini	T. Kontrak	-	Staf
20	Muh. Ahmadi	T. Kontrak	-	Staf
21	A. Muh. Fadli	T. Kontrak	-	Staf
22	Piere C Jr Lewerissa	T. Kontrak	-	Staf
23				Kasi Perekonomian, Pembangunan, Pengembangan Informasi Manajemen
24	Idham Umakaapa, S.E.,M.M	19741113 200112 1 000	Iv/A	Penyusunan Bahan Pemberian Bantuan Teknis
25	Ibrahim	T. Kontrak	-	Staf
26	Astuti Afriani	T. Kontrak	-	Staf
27	Yudha Pradana Putra	T. Kontrak	-	Staf

28	A. Tenri Padang S. Bau Djemma	T. Kontrak	–	Staf
29	Suwaeda, S.Ap.	19700608 199203 2010	Iii/D	Kasi Pmk Dan Kesejahteraan Sosial
30	Henny S.	T. Kontrak	–	Staf
31	Nurhaliza Eka P.	T. Kontrak	–	Staf
32	Sitti Kamariah	T. Kontrak	–	Staf
33	Yeyen Angreni, S.E	T. Kontrak	–	Staf
34	Samsuddin Tjalo, St	19710210 200701 1019	Iii/B	Kasi Kebersihan Dan Pertamanan
35	Benny A. Mannaungi	19690918 199503 1006	Iii/A	Pengadministrasi Umum
36	Sudirman Bunde	197609 20200801 1000	Ii/D	Pengadministrasi Umum
37	Andi Mappanganro	19780909 200801 1008	Ii/D	Pengadministrasi Umum
38	Idul. S	19850526 200901 1002	I/D	Pramu Kebersihan
39	Herman	19750915 201001 1017	I/C	Pramu Kebersihan
40	Mariati, S.E	T. Kontrak	–	Staf
41	Mulia Febriani, S.Sos	T. Kontrak	–	Staf
42	Anshar Rauf	T. Kontrak	–	Staf
43	Muh. Ilham Ariawan Azis	T. Kontrak	–	Staf
44	Zulkifli	T. Kontrak	–	Staf
45	Nurul Rahmadani	T. Kontrak	–	Staf
46	Riswan R	T. Kontrak	–	Staf
47	Sitti Khadijah, Se, M.Si	19670627 201412 2003	Iii/B	Kasubag Umum & Kepegawaian

48	Rini, Se	19850428 201409 2 003	Iii/A	Pengelola Kepegawaian
49	Mauren Natali Sumule, S Kom	19841229 202012 2 001	Iii/A	Analisis Sistem Informasi
50	Maryam Afifah Arsyad, S.Ap	T. Kontrak	–	Staf
51	Andini Putri Sagita	T. Kontrak	–	Staf
52	Saiful	T. Kontrak	–	Staf
53	Muh. Asrar Adhiputera	T. Kontrak	–	Staf
54	Bulan Basri Musa	T. Kontrak	–	Staf
55	Restu Anugerah Anas	T. Kontrak	–	Staf
56	Muh. Reski Baharuddin	T. Kontrak	–	Staf
57	Halimah, S.Ap	19780817 201410 2 001	Iii/A	Kasubag Perencanaan & Keuangan
58	Herman Sumanjaya, S.Kom.,M.A.P	19830509 200902 1 000	Iii/D	Analisis Rencana Program Dan Kegiatan
59	Adriyanto Adnan	19850221 200602 1 000	Iii/D	Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja
60	Muh. Rijalul Fiqri, S.E.	19860911 200902 1 001	Iii/C	Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja
61	Atika Adam	19801226 201410 2 003	Iii/A	Pengelola Keuangan
62	Tri Sasbianto, S.E	1988052520100110 00	Ii/C	Pengelola Data
63	Muswiliyah	T. Kontrak	–	Staf
64	Ardiansyah Zuqur	T. Kontrak	–	Staf
65	Muh. Fahrul Islam	T. Kontrak	–	Staf
66	Septya Wulandari, S.E	T. Kontrak	–	Staf

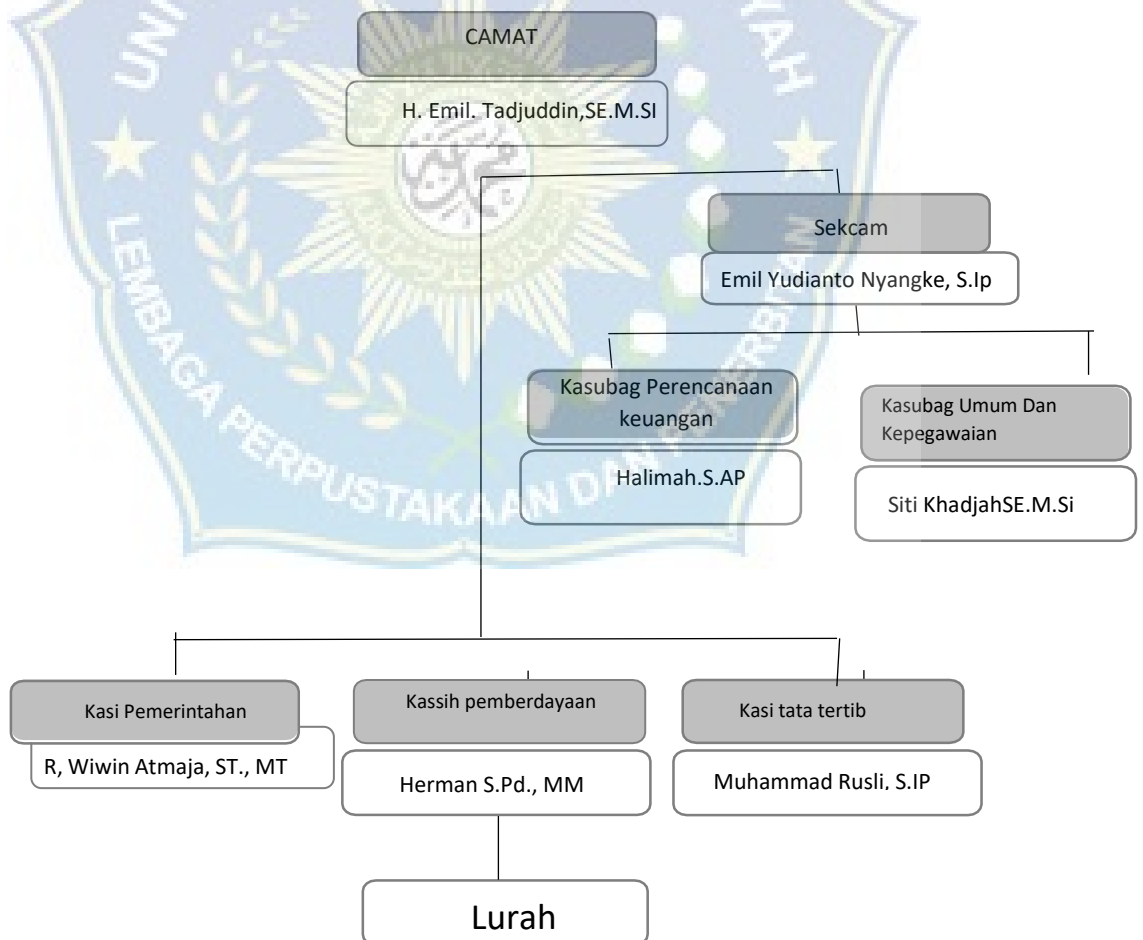
67	Prita Damayanti	T. Kontrak	-	Staf
68	Purnamasari	T. Kontrak	-	Staf
69	Resky Muh. Afghan	T. Kontrak	-	Staf
70	Ulfa Dewiyanti	T. Kontrak	-	Staf

Sumber : Kantor Camat Tamalate

Berdasarkan tabel di atas adapun jumlah pegawai Kecamatan Tamalate yaitu 70 Orang.

c. Strukrut Organisasi

Bagan Stuktural Kantor Kecamatan Tamalate



2. Cara penggunaan Aplikasi



gambar 4.1: Tampilan Awal Aplikasi Identita Penduduk

sumber: google.com

perkembangan teknologi sekarang sudah menjadi bagian dari gaya hidup manusia modern. Hampir seluruh kegiatan dapat dilaksanakan hanya melalui smartphone yang kita genggam sehari-hari. Mulai dari mencari informasi, telekomunikasi, berbelanja, memesan makanan, membuat video kreatif hingga melakukan pekerjaan. Untuk itu, penting bagi Dukcapil memenuhi kebutuhan data kependudukan masyarakat ke dalam smartphone dengan membangun Identitas Kependudukan Digital (IKD)

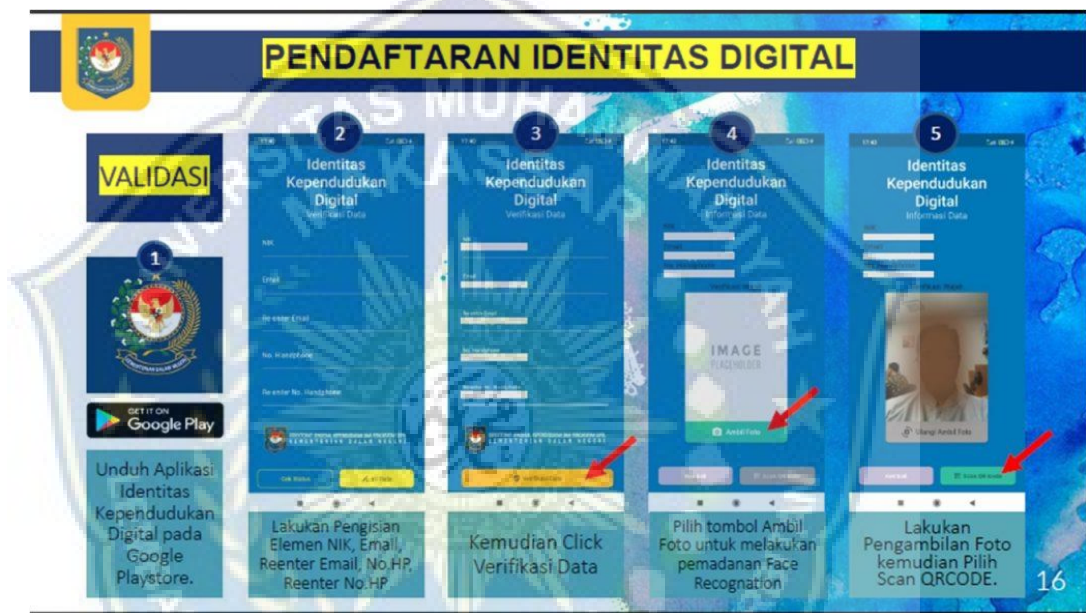
Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Aplikasi IKD dapat langsung di

download masyarakat melalui PlayStore pada smartphone berbasis android.

Berikut kami sampaikan tata cara membuat IKD

persyaratan pembuatan IKD

- a. Memiliki KTP-el
- b. Memiliki email
- c. Memiliki smartphone berbasis android



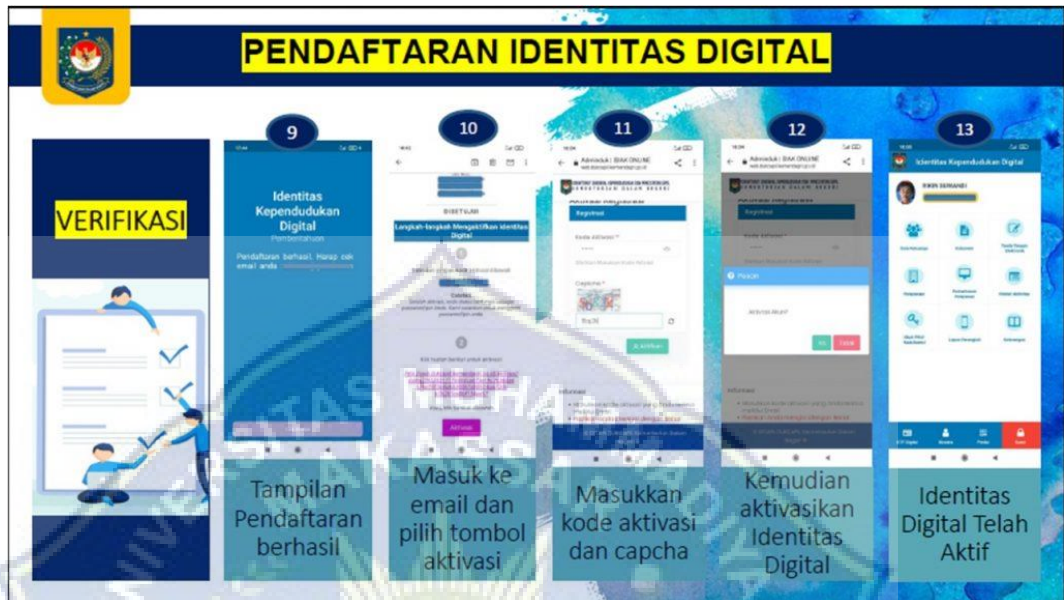
Gambar 4.2: Alur Validasi

penduduk yang ingin mengaktifasi KTP Digital, bisa dilakukan di Kantor Dukcapil atau di Kantor Kecamatan sesuai domisili. Pendaftaran aplikasi IKD, perlu didampingi petugas Dukcapil karena pendaftaran ini memerlukan verifikasi dan validasi yang ketat dengan teknologi *face recognition*.

Gambar di atas menjelaskan tentang cara pendaftaran idenditas penduduk yaitu:

1. Lakukan pengisian Email, dan No Hp
2. Kemudian Cick varifikasi data

3. Pilih tombol ambil foto untuk melakukan perekaman face recognition
4. Lakukan pengambilan foto kemudian pilih scan barcode



Gambar 4.3 Tahap Verifikasi

Sumber: google.com

Gambar di atas dapat dilihat Tata cara membuat Identitas Kependudukan Digital :

- a. Pertama, download Identitas Kependudukan Digital di Playstore
- b. Buka aplikasi, lakukan pengisian NIK, email dan Nomor Handphone lalu klik tombol verifikasi data
- c. Pilih tombol ambil foto untuk melakukan pemadanan Face Recognition
- d. Setelah melakukan pengambilan foto kemudian pilih scan QRCode (QRCode di dapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)
- e. Setelah berhasil, cek email yang didaftarkan kode aktivasi dan melakukan aktivasi IKD.
- f. Masukkan kode aktivasi dan captcha untuk aktivasi IKD.

g. Aktivasi IKD telah selesai

a. Jenis Pelayanan

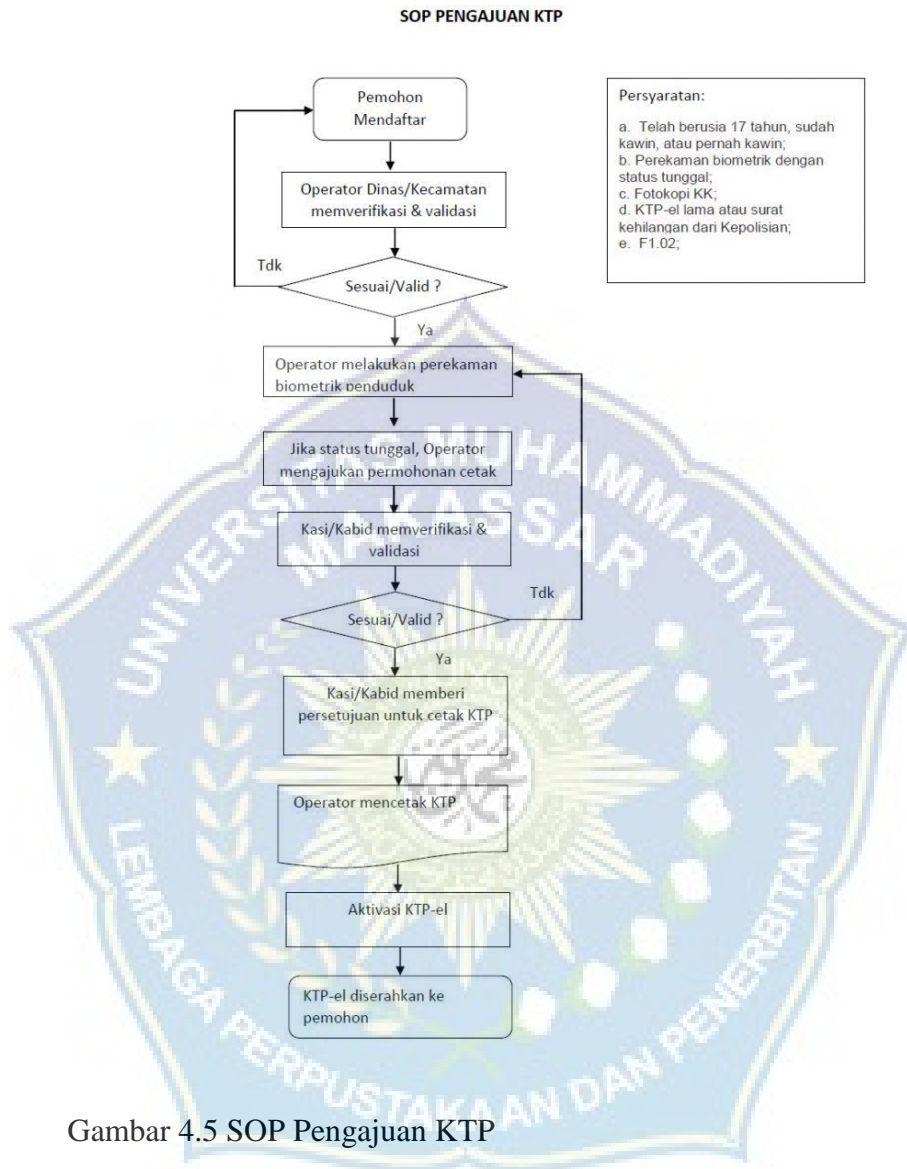


Gambar 4.4 Jenis Pelayanan

Sumber: google.com

Gambar Diatas dapat dilihat beberapa pelayanan di Kecamatan Tamalate yaitu pembuatan KTP secara digital, Pembuatan Surat Pindah, Biodata, Data Keluarag, Dokumen, Tanda tangan secara Online, serta pelayanan dan aduan dapat di akses melalui akun Identita Kependudukan Digital.

b. Standar Operasional Prosedur



Gambar 4.5 SOP Pengajuan KTP

Sumber : google.com

Sebagaimana diatur dalam Permendagri No. 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, bagi penduduk yang telah memiliki KTP-el Fisik dapat memiliki Identitas Kependudukan Digital yang

merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan memiliki fungsi yang sama dengan KTP-el.

Apabila terdapat Lembaga Pelayanan Publik yang menolak penggunaan Identitas Kependudukan Digital, maka penolakan tersebut harus dilakukan sesuai kaidah administratif dengan menyampaikan Surat Resmi Penolakan yang ditandatangani oleh Penanggung Jawab Lembaga Pelayanan Publik dimaksud.

B. Hasil Penelitian

Penerapan *E-Government* (pelayanan berbasis online) sangat di nantikan oleh kalangan milenial tanpa perlu datang antri dalam kepengurusan administrasi yang ada di Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Efektif dan efisien bisa di akses dimana saja dan kapan saja.

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menjelaskan tentang Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar . Penelitian ini merupakan penelitian studi kepustakaan yang mengacu pada pustaka-pustaka sebelumnya mengetahui Studi Penerapan *Smart Government* Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassa. Penelitian menggunakan indikator Transparansi, Teknologi , SDM dan Partisipasi.

1. Transparansi

Transparansi merupakan sebuah keterbukaan akses untuk seluruh masyarakat sehingga mendapatkan informasi terkait dengan segala

kegiatan dibutuhkan. Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dan Transparansi dalam pelayanan publik adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban didalam hak pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan oleh pengguna layanan dengan terbuka sehingga memudahkan dalam mengakses ataupun dipahami oleh publik, maka pelayanan tersebut dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dalam praktik penyelenggaraannya.

Transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Keterbukaan dalam proses pelayanan ini merujuk pada keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya didalam pengurusan pengantar KK di kantor Kecamatan Tamalate. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya inilah sangat dibutuhkan guna memperlancar proses pelayanan publik yang transparansi.

Pada Kecamatan Tamalate mengenai keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik. Ini ditandai dengan keterbukaan mengenai prosedur pelayanan, belum begitu dipublikasikan dengan baik dan belum dipahami oleh sebagian masyarakat, selain itu keterbukaan persyaratan yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan publik sangat

penting, agar persyaratan didalam pengurusan pengantar KK dapat dipenuhi dengan baik oleh pengguna layanan maka kejelasan mengenai segala persyaratannya sangat diperlukan, akan tetapi keterbukaan persyaratan pada kantor Kecamatan Tamalate belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya.

Hal ini disamapaikan oleh informan Bapak Camat Tamalate yang menjelaskan bahwa:

“Maksud daripada prosedur dan persyaratan pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat adalah makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan tentang persyaratan, prosedur, biaya, waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal sangat penting bagi pengguna layanan. Prosedur dan persyaratan pelayanan dalam hal ini pembuatan pengantar KK di Kecamatan Tamalate belum cukup maksimal hal ini dikarenakan masih ada juga terdapat masyarakat yang kurang paham akan mengenai prosedur ataupun persyaratan pelayanan yang disediakan oleh pihak Kecamatan Tamalate.” (hasil wawancara oleh informan YT pada tanggal 12 Juni 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu pelayanan publik begitu sangat penting, karena apabila semakin mudah penerima layanan memperoleh atau mendapatkan segala informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik maka akan semakin tinggi pula transparansi.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara

langsung dari penerima pelayanan.pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/bank yang ditunjuk oleh pemerintah/unit pelayanan. Disamping itu, etiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

Hal ini di sampaikan oleh informan ibu Kasi Pemberdayaan Masyarakat & Kesra yaitu mengatakan bahwa:

“Pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja kerja petugas. Pejabat tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra yang baik terhadap penerima pelayanan” (hasil wawancara oleh informan SW pada tanggal 15 Juni 2023)

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa ketika pengguna layanan dengan mudah mendapatkan atau memperoleh segala bentuk informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan publik itu dapat dinilai mempunyai transparansi yang sangat tinggi. Mudah untuk memperoleh informasi pelayanan dari pihak Kematan Tamalate belum begitu terbuka atau belum dikatakan maksimal, hal ini dapat dilihat dari tidak terdapat adanya papan informasi memuat segala persyaratan yang dibutuhkan, tidak adanya pemasangan alur-alur pelayanan dalam pengurusan pengantar KK.

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan

kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah di menegerti, menyangkut hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Hal ini disampaikan oleh informan Masyarakat yang menjeaslakan bahwa:

“dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalate itu sudah lumayan bagus dan sesuai dengan Standar pelayanan yang ditetapkan hendak realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan” (hasil wawancara oleh informan HL pada tanggal 15 Juni 2023)

Hal ini dapat disimpulkan hasil wawancara dan observasi di atas bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate sudah lumayan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dari segi prosedur pelayanan; persyaratan teknis dan administrasi pelayanan; rincian biaya pelayanan; lokasi pelayanan; janji pelayanan; standar pelayanan dan, informasi pelayanan. Namun mengenai indikator yang menyangkut pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab masih kurang karena masih ada beberapa aparat yang berwenang belum sepenuhnya mengetahui apa yang mereka harus lakukan sehingga sangat dibutuhkan pelatihan yang dapat mendorong terlaksananya transparansi dan inovasi pelayanan publik demi mewujudkan kepuasan

dan kesejahteraan masyarakat. Kendala yang dihadapi yaitu faktor jaringang internet yang tidak memadai sehingga lamabat dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

2. Teknologi

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif serta menekan biaya agar lebih hemat dibandingkan pelayanan konvensional atau tidak berbasis teknologi.

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif serta menekan biaya agar lebih hemat dibandingkan pelayanan konvensional atau tidak berbasis teknologi.

Teknologi merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah pada pelayanan publik untuk masyarakat atau warga negara. Teknologi ini sangat mempunyai banyak manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat yang menerima. Akses yang begitu mudah dan cepat, membuat teknologi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi yang mampu memberikan layanan prima secara efektif dan efisien. Tujuan dari adanya penggunaan teknologi itu sendiri adalah untuk meningkatkan pelayanan supaya lebih cepat dan mudah oleh pemerintah dalam mengelola berkas dan dokumen pengajuan dari masyarakat serta meningkatkan kualitas akan informasi-informasi yang diberikan oleh

pemerintah kepada warga agar lebih cepat dan mudah tersampaikan secara luas.

Hal ini disampaikan oleh informan Kasubag Umum & Kepegawaian Kecamatan Tamalate yang menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan terhadap masyarakat harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat puas akan pelayanan yang ada, khususnya pelayanan menggunakan pelayanan berbasis teknologi ini. Belajar dari kesalahan-kesalahan pelayanan publik yang dilakukan sebelumnya serta sulitnya mengubah masyarakat, sehingga membutuhkan sosialisasi yang baik kepada masyarakat agar paham akan aturan baru yang ditetapkan (Hasil wawancara oleh informan SK pada tanggal 14 Juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa Sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalate dapat dilihat berdasarkan ketersediaan fasilitas kantor, perlengkapan, kebersihan sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada di ruangan pelayanan. Sarana merupakan penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila sarana tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate merupakan salah satu ujung dari keberhasilan reformasi birokrasi dan menjadi barometer kepuasan masyarakat. Namun, dinamika masyarakat yang masif menuntut pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah. Oleh karena itu, ke depan diperlukan pemanfaatan teknologi digital yang

lebih optimal untuk mendorong terciptanya pelayanan yang efisien dan responsif.

Hal ini di sampaikan oleh informan selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat & Kesra menyampaikan bahwa:

“pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat, dan mudah untuk di akses oleh masyarakat” (Hasil wawancara oleh informan SW pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa pelayanan publik adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan tersebut dapat dicapai diantaranya dengan menyediakan satu tempat dimana layanan-layanan untuk masyarakat dapat diakses melalui satu pintu. Karenanya, pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) di setiap kabupaten/kota menjadi krusial.

Pemanfaatan teknologi komunikasi di Kantor Kecamatan Tamalate juga menjadi sangat penting. Selain mendekatkan antara pemberi layanan dengan penerima layanan, teknologi juga bisa mempercepat proses tanpa terhalang oleh waktu dan tempat. Paper less, mengurangi face to face, menghemat biaya transportasi (mengurangi kepadatan lalu lintas), parking need less, dan banyak lagi yang bisa dihemat dengan pemanfaatan teknologi informasi tersebut.

Hal ini di sampaikan oleh informan selaku masyarakat yang menyampaikan bahwa:

“dalam melakukan pelayanan menggunakan teknologi para pegawai sudah baik dan menyediakan kerelaan dan keinginan pegawai Kantor Kecamatan Tamalate dalam membantu kebutuhan

masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan” (Hasil wawancara oleh informan Pada tanggal 16 Juni 2023)

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengetahui dan mengerti manfaat serta urgensi dari keterlibatan, peran serta/kontribusi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel dan terpercaya. Aparat Kecamatan Tamalate juga semakin aktif dalam pelayanan publik yang baik dan sistem digital yang terbuka. dikarenakan saat ini di era globalisasi dan teknologi informasi yang terus berkembang membuat Aparat Pemerintah Kecamatan Tamalate juga berinovasi memberikan pelayanan melalui media sosial. Kesadaran hukum yang dibangun antara Aparat Pemerintah dengan masyarakat Kecamatan Tamalate saling bersinergi demi pembangunan dan kemakmuran Kecamatan Tamalate. Hal tersebut terlihat dari pemajangan banner APBD (dana masuk dan dana keluar) terpampang di bagian depan Kantor Kecamatan Tamalate. Begitu pula sistem informasi yang dipakai sudah digital serta memanfaatkan media sosial sebagai alternatif sarana informasi dan komunikasi.

3. Sumber Daya Manusia

Penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan, khususnya di Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Tentu memerlukan sumber daya yang memadai untuk menjalankan inovasi yang dimana Sumber Daya

yang di maksud mencakup Sumber daya manusia, Sumber daya finansial dan Sumber daya infrastruktur yang memadai. Terpenuhinya 3 Sumber daya tersebut sangatlah Menentukan berjalannya dan suksesnya penerapan *E-Government* di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Pentingnya peran sumber daya manusia pada Kecamatan Tamalate adalah petugas yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena petugas menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan dari perpustakaan. Suatu tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif dari petugas meskipun fasilitas yang dimiliki perpustakaan memadai. Fasilitas perpustakaan tidak ada manfaatnya jika peran aktif petugas tidak di ikut sertakan.

Seorang sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Kelima komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Misalnya petugas dapat dengan mudah menjawab pertanyaan dari pemustaka, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaan, baik tugas yang berkaitan dengan bagiannya maupun tugas lainnya, bisa memiliki kemampuan menangani keluhan pengguna secara profesional di Kecamatan Tamalate.

Hal ini di sampaikan oleh informan Camat Tamalate menyampaikan bahwa:

“Sumber daya manusia adalah hal utama di Kantor Kecamatan Tamalate yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas yang ada di kantor. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan yang bagus dan harus sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sumber daya manusia bukan mesin, uang, dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta di atur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan Kecamatan Tamalate. (Hasil wawancara Oleh Informan YT pada tanggal 12 Juni 2023)

hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Sumber Daya Manusia berperan penting dan dominan dalam mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencangkup. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan, Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.

Kesopanan dan keramahan petugas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan hasil penelitian petugas telah berperilaku ramah dan sopan kepada masyarakat yang datang di Kantor Kecamatan Tamalate.

Hai ini di samapaiakan oleh informan selaku_Kasubag Umum & Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“Kualitas pelayanan sumber daya manusia hanya dapat diukur pada sejauh mana memberikan pelayanan yang memadai, yaitu menyelesaikan setiap permasalahan yang ada berdasarkan prinsip ketepatan waktu, ketepatan prosedur dan kepastian biaya, serta kualitas layanan yang memuaskan” (Hasil wawancara oleh informan SK pada tanggal 14 Juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Kegiatan pelayanan pada masyarakat, maka organisasi pelayanan publik seringkali dihadapkan pada masalah-masalah prioritas dalam memberikan pelayanan, sehingga mekanisme pelayanan kadang tidak sesuai dengan urutan-urutan pelayanan itu sendiri. Di samping itu aspek manajemen belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip managerial, terutama dilihat dari mekanisme fungsi-fungsi pada masing-masing unit kegiatan dalam organisasi tersebut, bahkan sering terjadi adanya keluhan dari masyarakat, karena rendahnya koordinasi pelayanan.

Hal ini juga di sampaikan oleh informan selaku Masyarakat menyampaikan bahwa:

“pagawai di Kantor Kecamatan Tamalate itu sudah lumayan baik dalam melakukan pelayanan untuk masyakat sudah memberikan pemahan yang baik mengenai tata cara melalu administrasi yang baik dan benar” (hasil wawancara oleh informan HL pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Peningkatan kemampuan para pegawai tersebut, juga dinyatakan dalam bentuk pelaksanaan tugas yang mampu mencapai target-target pekerjaan dalam suatu sub tugas tertentu, di mana umumnya pegawai mampu melaksanakan dan menyelesaikan target tugas sesuai harapan.

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Sumber daya manusia dalam hal ini aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tamalate memiliki kualitas yang cukup memadai, yang ditandai dengan tingkat pendidikan umumnya S1 dan S2, serta didukung

oleh pengembangan pengetahuan dan keterampilan baik melalui pendidikan lanjutan maupun pendidikan dan latihan.

4. Partisipasi

Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik perlu diperkuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai instansi pembina pelayanan publik pun telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menciptakan ruang bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Diah Natalisa mengungkapkan bahwa peran masyarakat adalah sebuah hal yang tidak bisa terlepas dari proses penyediaan pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat, diharapkan dapat terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik serta menunjang tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Pada tahapan lokakarya pengaduan masyarakat dilakukan inventarisasi pengaduan masyarakat untuk mengetahui kondisi pelayanan publik. Masyarakat, penyelenggara pelayanan publik, dan pelaksanapelayanan publik pada organisasi penyelenggara pelayanan publik dilibatkan. Lokakarya ini menghasilkan sejumlah pengaduan yang akan dimasukkan kedalam kuisioner pengaduan masyarakat.

Hal ini di sampaikan oleh informan selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat & Kesra yang mengatakan bahwa:

“Untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, Kementerian PANRB telah mengeluarkan kebijakan untuk mengakomodir kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dalam pelayanan public” (hasil wawancara oleh informan SW pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Masyarakat sebagai pengakses pelayanan seharusnya dilihat sebagai subyek yang dapat menentukan jenis, proses serta kualitas layanan yang akan diakses. Namun, selama ini jarang ada kejelasan mengenai penanganan keluhan yang muncul dimasyarakat terhadap pihak penyelenggara pelayanan publik. Penanganan keluhan harus dilakukan oleh pihak penyelenggara dan pihak eksternal sebagai bagian dari pengawasan. Komunikasi partisipatif ini membantu PemkabBantul untuk lebih efektif dalam memperbaiki pelayanan publik. Mengingat komunikasi partisipatif akan membantu Pemerintah untuk memahami permasalahan Pelayanan, mengidentifikasi masalah, dan cara memperbaiki sehingga Pemkab kecamatan Tamalate dapat memperbaiki sisi pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat dengan cara yang juga diinginkan oleh masyarakat dan Partisipasi masyarakat diharapkan dapat meningkat, dengan begitu, maladministrasi yang terjadi di berbagai instansi mampu diminimalisir bahkan dihilangkan sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan secara nyaman dan tanpa hambatan. Masyarakat dapat ikut berpartisipasi menyampaikan aspirasinya terkait pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah melalui organisasi masyarakat atau komunitas yang terbentuk di masyarakat sehingga masyarakat mau dan mampu aktif

berpartisipasi tanpa kendala mekanisme maupun jarak. Masyarakat awam juga dapat memahami serta ikut berpartisipasi demi perbaikan pelayanan publik dan juga tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

Hal ini di sampaikan oleh informan Kasubag Umum & Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses tatakerja yang menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Biasanya diwujudkan dalam bagan peraturan yang dipampang dalam ruangan pelayanan” (Hasil wawancara oleh informan SK pada tanggal 16 Juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Bagan alir (flow chart) sangat penting karena berfungsi, Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, Informasi bagi penerima pelayanan, Media publikasi terbuka, Pendorong perwujudan sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien, dan Pengendali dan acuan bagi masyarakat dan aparat dalam pengawasan untuk penilaian terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Hal ini di sampaikan oleh informan Camat Tamalate menyampaikan bahwa:

“Partisipasi masyarakat menjadi bagian yang penting dari sistem pelayanan publik sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, dan sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu, serta ikut terlibat dalam proses perumusan standar pelayanan” (Hasil wawancara oleh YT pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik akan meningkat sejalan dengan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu prasyarat munculnya keterlibatan

masyarakat ini adalah kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi, yang pada kenyataannya masih perlu dikuatkan.

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Partisipasi masyarakat adalah tindakan ikut serta sekumpulan individu dalam sebuah kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah. Partisipasi masyarakat dilahirkan dari konsep pemberdayaan masyarakat. Pada konsep tersebut masyarakat dilibatkan dalam setiap kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah. Termasuk dalam perbaikan pelayanan publik.

C. Pembahasan

Dari hasil penelitian di atas dapat, adapun pembahasan penelitian yaitu:

1. Transparansi

transparansi pelayanan publik dalam pembuatan pengantar KK di kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar: Pertama, profesionalisme sumber daya manusia, profesionalisme sumber daya manusia, adalah faktor pendorong yang mengarah pada suatu pelayanan publik yang transparan. Pegawai yang berusaha profesional akan lebih baik jika diberikan penghargaan mengenai kinerjanya. Akan tetapi pada Kecamatan Tamalate Kota Makassar tidak menerapkan adanya penghargaan untuk pegawai yang profesional. Kedua, ketetapan sistem atau aturan, merupakan faktor pendorong penerapan prinsip transparansi, ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kecamatan Tamalate Kota Makassar belum cukup baik

dalam berpatokan pada UUD Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun pihak kelurahan tetap berusaha melakukan yang terbaik. Ketiga, Persaingan lingkungan yang sehat, persaingan antara pemerintah daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam hal ini pelayanan publik bertujuan menciptakan pemerintah yang transparan, ini dilakukan dengan memperbaiki kualitas layanan dengan menerima segala masukan ataupun saran dari masyarakat dan juga melakukan koordinasi dengan instansi terkait yang akan tetapi keterbukaan persyaratan pada kantor Kecamatan Tamalate belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya.

hal ini dapat dilihat berdasarkan penelitian terdahulu yaitu Irmawati et al., (2022) menjelaskan bahwa Berdasarkan hasil penelitian tentang transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di kantor kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau dapat disimpulkan bahwa, dalam pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan labalawa dalam penerapan prinsip transparansi yaitu pertama keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik ini dapat dilihat dari masih terdapat adanya masyarakat yang belum paham mengenai prosedur yang dijelaskan oleh pihak pemberi layanan, begitupun keterbukaan mengenai persyaratan. Indikator Kedua, prosedur dan persyaratan pelayanan juga belum cukup maksimal hal ini dikarenakan masih ada juga terdapat masyarakat yang kurang paham akan mengenai prosedur ataupun persyaratan pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan.

2. Teknologi

pemanfaatan teknologi komunikasi pada hari ini juga menjadi sangat penting. Selain mendekatkan antara pemberi layanan dengan penerima layanan, teknologi juga bisa mempercepat proses tanpa terhalang oleh waktu dan tempat. Paper less, mengurangi face to face, menghemat biaya transportasi (mengurangi kepadatan lalu lintas), parking need less, dan banyak lagi yang bisa dihemat dengan pemanfaatan teknologi informasi tersebut.

Layanan bidang perijinan di Kantor Kecamatan Tamalate secara tidak langsung sudah mulai beradaptasi dengan industrial era 4,0 pada saat ini. Meskipun belum menjadi yang terbaik tetapi dengan segala keterbatasan fasilitas yang dimiliki, kita bertekad memberikan pelayanan prima bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan. Rencana pemberlakuan Mal Pelayanan Publik (MPP), penerapan digital signature dan penyederhanaan proses perijinan, merupakan hal-hal turunan yang akan dilakukan menyusul penerapan online system yang sudah lebih dahulu diterapkan.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yaitu (Fariz Putra Ramadhan¹, Teguh Priyo Sadono², 2022) menjelaskan bahwa Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Program E-Government untuk menciptakan Surabaya *Smart City* di Kantor Kelurahan Simomulyo Kota Surabaya peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pada program *E-Government* kepada

masyarakat sudah cukup baik. Dengan adanya optimalisasi dari indikator antara lain Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan Pelayanan (*Reliability*), Ketanggapan Aparatur (*Responsiveness*), Jaminan Kepastian (*Assurance*), dan Memahami keinginan konsumen (*Empathy*) dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik Program *E-Government* ini sudah baik dengan ditandai oleh respon dari masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Sumber Daya Manusia

Pengembangan kemampuan sumber daya aparatur yang dilakukan Camat Tamalate mampu menghasilkan aparatur yang berkualitas. Hal tersebut dapat diketahui dari jumlah aparatur yang memiliki pendidikan Sarjana (S1) maupun Magister (S2). Meskipun pengembangan kemampuan yang dilakukan belum sesuai kualifikasi yang diharapkan tetapi dengan bertambahnya aparatur yang memiliki legalitas sarjana dan magister, serta legalitas pelatihan sangat berarti untuk menunjang kelancaran tugas rutin.

Pengembangan kemampuan sumber daya aparatur yang dilakukan Camat Tamalate melalui pengembangan karir ternyata dapat memacu semangat kerja pegawai meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dalam kurun waktu 1 tahun terakhir ini sebagaimana yang disampaikan warga masyarakat telah mengalami peningkatan atau perubahan yang lebih baik.

Hal ini selara dengan penelitian terdahulu yaitu (Akhmad, 2016)

menyampaikan bahwa perkembangan Sumber Daya Manusia, akan mendukung pencapaian tujuan organisasi, serta merupakan pemenuhan kebutuhan pegawai untuk bisa menempati jenjang karier yang lebih tinggi, yang berupa kenaikan pangkat atau jabatan disamping pencapaian kebutuhan dasar lainnya. Peningkatan keterampilan maupun keahlian pegawai akan memudahkan pencapaian tujuan pegawai dalam menduduki posisi tertentu. Kenaikan pangkat atau jabatan yang lazim disebut promosi pegawai menunjukkan kepada pemberian kesempatan bagi pegawai untuk dapat lebih baik daripada keadaan sebelumnya. Pada hakekatnya keinginan untuk maju dan mencapai keadaan lebih baik merupakan kebutuhan dasar bagi setiap manusia untuk memperbaiki kualitas kehidupannya. Pemuasan keinginan atau kebutuhan ini juga sekaligus sebagai tantangan dalam pencapaian tujuan individual, sehingga di antara pegawai terjadi persaingan.

4. Partisipasi

Partisipasi masyarakat di pelayanan publik yang diselenggarakan di ruang lingkup partisipasi masyarakat dapat menyampaikan laporan, tanggapan, masukan terhadap pihak yang terkait dalam suatu proses pelayanan publik. Oleh sebab itu, pemerintah daerah juga menindaklanjuti masukan masyarakat serta memberikan informasi yang dibutuhkan.

Tingkat kesadaran hukum yang tinggi di suatu daerah berdampak positif dan menjadi modal dasar nasional bagi pemerintah dalam menghadapi tantangan global. Karena suatu daerah yang tingkat kesadaran

hukumnya tinggi, sangat mendukung iklim investasi. Bentuk pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan. Beberapa strategi agar transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik dapat berjalan beriringan antara lain, pertama, mengidentifikasi Peran Masyarakat.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yaitu (Marlinda et al., 2017) menjelaskan bahwa Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Tampan sudah efektif dalam rangka peningkatan pelayan publik di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Tampan. namun masih perlu adanya pembenahan sarana dan prasarana, serta ketersediaan sumber daya manusia.

BAB V

PENUTUP

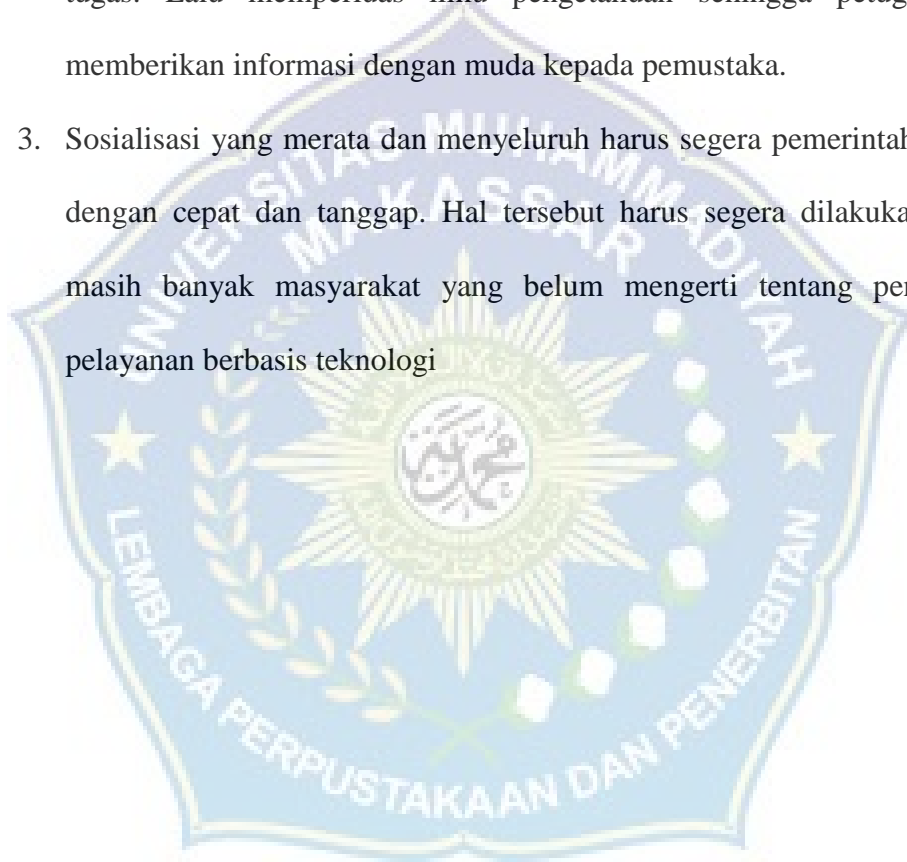
A. Kesimpulan

Adapun hasil dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. transparansi pelayanan publik dikecamatan Tamalate yaitu pertama faktor pendorong sudah cukup baik dijalan oleh pihak pemerintah kecamatan sedangkan dalam hal faktor penghambat pihak pemerintah kelurahan masih ada beberapa yang perlu diperbaiki yaitu mengenai keterbatasan sarana dan kurangnya pemahaman masyarakat sekitar.
2. Teknologi yaitu Sikap petugas dalam mengontrol emosi kepada pemustaka cukup baik. Dalam memanfaatkan teknologi informasi petugas sudah mampu menguasai teknologi informasi di kantor Camat Tamalate dengan optimal.
3. Sumber daya manusia masyarakat tidak lagi dijakan sebagai pihak yang hanya menerima pelayanan secara bersih saja. Pihak yang memberi layanan saat sekarang harus mampu memberdayakan keberadaan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak hanya menerima pelayanan begitu saja tetapi juga terlibat dalam proses kegiatannya.
4. Partisipasi masyarakat sangat membantu pihak Kecamatan Tamalate dalam melaksanakan tugas Kecamatan. Pihak k Kecamatan pun sangat meapresia keinginan masyarakat atau kesedian masyarakat untuk membantu pihak Kecamatan.

B. Saran

1. Pemerintah harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan
2. Diharapkan petugas dapat meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Lalu memperluas ilmu pengetahuan sehingga petugas dapat memberikan informasi dengan mudah kepada pemustaka.
3. Sosialisasi yang merata dan menyeluruh harus segera pemerintah lakukan dengan cepat dan tanggap. Hal tersebut harus segera dilakukan karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan pelayanan berbasis teknologi



DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D.R. 2016. Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. Vol 4 No 4. Hal 1589-1602.
- Armando, G, Muhammad Solihin, Diah Ayu Pratiwi. 2019. Implementasi Program E-Government Kecamatan Batam Kota Tahun 2018. *Jurnal Trias Politika*. Vol 3 No 1. Hal 77-88
- A.S., Meonir. 2016. *Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta. Hal 207-209
- Cohen, B. (2012). The Top 10 Smart Cities On The Planet. <https://www.fastcodesign.com/1679127/the-top-10-smart-cities-on-the-planet>. Diakses 24 April 201
- Daryanti, A.U.C. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-Gov) Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin. 118 hal.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- E. L. Sofa dan Subiyanto. 2020. *Routing Attacks Pada Internet Of Things Berbasis Smart Routing Attacks Detections On 6Lowpan In The Internet Of Things Using Smart Intrusion Detection System*. *J. Teknologi Informatika dan Ilmu Komputer.*, vol. 7, no. 2, pp. 329–338.
- Fadhallah, Dr.R.A. 2020. *Wawancara*. UNJ PRESS: Jakarta Timur. 56 Hal
- Guenduez, A. A., Singler, S., Tomczak, T., Schedler., & Oberli, M. (2018). Smart Government Success Factors. *Swiss Yearbook of Administrative Sciences*, 9(1), 96-110. DOI: <https://doi.org/10.5334/ssas.124>
- Hadijah, S. 2020. *Penerapan Efektivitas E-Government Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur*. *Jurnal Administrasi & Kebijakan*. Vol 19 No 2. Hal 156-160.
- Hasibuan, A dan Sulaiman, O.K. 2019. *Smart City , Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten / Kota*. *Bul. Tek.*, vol. 14, no. 2, pp. 127–135.
- Irfan, Samsir Rahim, Nasrul Haq. 2018. *Pelaksanaan Smart Government Di Kabupaten Soppeng*. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 8 Nomor 3. Hal 297-308.
- Kende, M. 2016. *Internet Society Global Internet Report 2016: The Economics Of Building Trust Online - Preventing Data Breaches*. Internet Society. 111 hal
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-54.
- Meidiansyah, I, Darius Antoni, Muhammad Akbar. 2019. *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Kota Agung(Studi kasus : E-Government Kabupaten Lahat)*. *Jurnal Bina Komputer*. Vol 1 No 1. Hal 1-11.
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). Smart government, citizen participation and open data. *Information Polity*, 19(1-2), 1-4.

- Nasrullah. 2018. *Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar. Program Studi Teknik Informatika STMIK Handayani Makassar. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (JUSTITI). Vol 6 No 2. Hal 1-8.*
- Novitasari. (2021). Mplementasi Konsep Smart Government dalam Pelayanan Media Center di Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Sektor Publik, 1(1), 145-165.*
- Ni'matuzahroh dan Prasetyaningrum, S. 2018. *Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi.* UMM PRESS: Malang. 197 Hal
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman).* Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, Vol.2, No.1, 32–42. <https://doi.org/21.12811/kkm.v2211.4232>
- Rahmadhana, M. f., Mawati, A. T., Siagian, N., Refelino, M. A. J., Tojiri, M. Y., Nugraha, V. S. N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, M. S. D., Sari, P. A., Sari, M. N. S. M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik.* Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart Government dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 46(2), 317-334.*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D.* Bandung: IKAPI. 546 Hal.
- Supangkat,S.H.2015. *Essay Smart City Development in Indonesia and Asian Africa Nations.* IEICE Global Plaza No.78
- Wahyuni, S, Alwi, Nur Indrayati Nur Indar. 2021. *Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil).* Jurnal Administrasi Publik. Vol 7 No.3. Hal 377-397.
- Zakariah, M.A, Vivi Afriani, KH. M. Zakariah. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif , Action Research, Research and Development (RnD).* Yayasan Pondok Pesantren Al-Mawaddah Warahmah. 118 Hal.
- Zulfadli, M. 2019. *Inovasi Pelayanan Berbasis Smart City Di Kota Makassar.* Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar. 105 Hal.

L
A
M
P
I
R
A
N



PEDOMAN WAWANCARA

1. INDIKATOR TRANSPARANSI

- a. Bagaimanakah cara pemerintah dalam melakukan pelayanan publik secara transparansi agar smart government dapat di pahami oleh masyarakat.
- b. Bagaimanakah tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memberikan pemahaman tentang smart government
- c. Mengapa dalam menjalankan pemerintahan diperlukan transparansi?

2. INDIKATOR TEKNOLOGI

- a. Bagaimanakah strategi bapak/ibu dalam menjelaskan cara menggunakan smart government untuk masyarakat khususnya orang tua?
- b. Apakah smart government sudah di pahami dengan baik oleh masyarakat?
- c. Bagaimana cara bapak /ibu menjelaskan teknologi lebih mempermudah pelayanan publik

3. INDIKATOR SDM

- a. Bagaimanakah dengan adanya smart government apakah pemerintah paham?
- b. Apakah dengan adanya smart government membantu pemerintah dalam melakukan pelayanan?
- c. Apakah dengan adanya smart government mempermudah melakukan pelayanan atau masih ada kendala dalam SDMNYA?

4. INDIKATOR PARTISIPASI

- a. Bagaimanakah menurut bapak/ibu partisipasi masyarakat dalam mengetahui adanya smart government dalam pelayanan?
- b. Bagaimanakah partisipasi dan keterlibatan masyarakat sangat diperlukan dalam pengawasan pelayanan publik?
- c. Apa saja yang menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik?

DOKUMENTASI

1. Foto Wawancara bersama Bapak Camat



2. Dokumentasi Bersama Pegawai Kantor Kecamatan Tamalate



3. Dokumentasi Wawancara Masyarakat



4. Dokumentasi pelayanan Kecamatan Tamalate





Universitas
Muhammadiyah
Makassar
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email: ibisip@unismuh.ac.id
Official Web: <https://fisip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0977/FSP/A.1-VIII/VI/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muhammad Fiqriansyah Tahir
St a m b u k : 10564 11149 19
J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar
Judul Skripsi : *"Studi Penerapan Smart Governance pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 20 Jun 2023
Ketua Jurusan (P)

Ahmad Harikan, S.IP,M.H.I



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1786/05/C.4-VIII/VI/1444/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

02 Dzulhijjah 1444 H
20 June 2023 M

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0977/ESP/A.1-VIII/VI/1444H/2023 M tanggal 20 Juni 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD FIQRIANSYAH TAHIR**

No. Stambuk : **10564 1114919**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"STUDI PENERAPAN SMART GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Juni 2023 s/d 23 Agustus 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. P. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **19815/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Walikota Makassar
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1786/05/C.4-VIII/VI/1444/2023 tanggal 20 Juni 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **MUHAMMAD FIQRIANSYAH TAHIR**
Nomor Pokok : **105641114919**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI,
dengan judul :

**" STUDI PENERAPAN SMART GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Juni s/d 23 Agustus 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 21 Juni 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MUDA**
Nip : **19690717 199112 1002**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. *Pertinggal.*



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Muhammad Fiqriansyah Tahir

Nim : 105641114919

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %


Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 28 Agustus 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nuzuliyah S. Hum. M.I.P.
NBM. 964 591

BAB I Muhammad Fiqriansyah Tahir 105641114919

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	bappeda.bandaacekkota.go.id Internet Source	2%
2	www.sukabumikota.go.id Internet Source	2%
3	docplayer.info Internet Source	2%
4	eprints.unm.ac.id Internet Source	2%
5	jurnal.ar-raniry.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

BAB II Muhammad Fiqriansyah Tahir 105641114919

ORIGINALITY REPORT

21%
SIMILARITY INDEX

21%
INTERNET SOURCES

3%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.atmaluhur.ac.id Internet Source	14%
2	digilibadmin.unimuh.ac.id Internet Source	3%
3	jurnal.uwp.ac.id Internet Source	2%
4	berbagiilmu106283347.files.wordpress.com Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB III Muhammad Fiqriansyah Tahir 105641114919

ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX
10% INTERNET SOURCES
3% PUBLICATIONS
3% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	e-repository.perpustakaanalatiga.ac.id Internet Source	2%
3	digilib.ikipgriptk.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.umg.ac.id Internet Source	2%
5	journal.stiestekom.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

BAB IV Muhammad Fiqriansyah Tahir 105641114919

ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX
10% INTERNET SOURCES
3% PUBLICATIONS
2% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.padang.go.id Internet Source	3%
2	jurnal.iain-bone.ac.id Internet Source	3%
3	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	3%
4	disdukcapil.sidoarjo.kab.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On

BAB V Muhammad Fiqriansyah Tahir 105641114919

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	es.slideshare.net Internet Source	4%
---	--------------------------------------	----



Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On





Universitas
Muhammadiyah
Makassar
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fisp@unismuh.ac.id
Official Web : <https://fisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 0015/FSP/A.5-VI/I/1444/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Muhammad Fiqriansyah Tahir
Stambuk : 105641114919
J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Studi Penerapan Smart Government pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar"

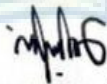
Pembimbing I : Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

Pembimbing II : Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 06 Januari 2023

Dekan,


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Nomor : 0148/FSP/A.4-II/VI/44/2023

Tentang
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI PADA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
DI LINGKUNGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

- Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar setelah :
- MENIMBANG** : Bahwa untuk memperlancar pelaksanaan ujian seminar proposal skripsi mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan dipandang perlu untuk mengangkat dosen penguji.
- MENGINGAT** : 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah
2. Statuta dan Anggaran Rumah Tangga Unismuh Makassar
- MEMPERHATIKAN** : Pengusulan dosen penguji pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

M E M U T U S K A N

- MENETAPKAN** :
- Pertama : Mengangkat dosen sebagai penguji seminar proposal skripsi pada sebagaimana yang terlampir pada surat keputusan ini.
- Kedua : Segala sesuatu yang berkenaan dengan Surat Keputusan ini diatur oleh Pimpinan Fakultas.
- Ketiga : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah selesai ujian seminar proposal skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka Insya Allah akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Jazaakumullahu Khaeran Katsiran

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 09 Juni 2023M



Dr. Hj. Iryani Malik, S.Sos, M.Si

NBM : 730727

- Tembusan :**
1. Dosen yang bersangkutan.
 2. Arsip.



Lampiran Surat Keputusan:
 Nomor : 0188/759/A.4-1/VI/44/2023
 Tanggal : 09 Juni 2023

Susunan Tim Penguji Ujian Proposal Seriasi Program Studi Ilmu Pemerintahan
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
 Hari Sabtu, 10 Juni 2023, Jam : 08.30 - Selesai Wita

NO	STAMBUK	NAMA MAHASISWA	JUR	JUDUL	KONSULTAN	PENGUJI
1	10564 11149 19	Muhammad Fikriatogh Tahir	IP	Studi Penerapan Smart Government pada Kebijakan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar	1. Dr. Nuryanti Mustari, S.P., M.Si 2. Nurbiah Tahir, S.P., M.AP	1. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si (Ketua) 2. Dr. Nuryanti Mustari, S.P., M.Si 3. Nurbiah Tahir, S.P., M.AP 4. Nur Khaerah, S.P., M.IP
2	10564 11119 19	Muh Rizal		Transformasi pelayanan Perishah melalui E-Government di Kabupaten Pinrang	1. Dr. Abdul Mulyar, M.Si 2. Nur Khaerah, S.P., M.IP	
3	10564 11109 16	Ayyub Sriyati Ahmad	IP	Strategi Pemerintah daerah dalam Pelaksanaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Jeneponto	1. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si 2. Nur Khaerah, S.P., M.IP	

Makassar, 09 Juni 2023
 Dekan,


 Dr. H. Hidayat Maulana, S.Sos, M.Si
 NIDN : 790727



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
NOMOR : 0178/FSP/A.4-II/VIII/45/2023**

Tentang

**PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI PADA SEMINAR UJIAN HASIL SKRIPSI
DI LINGKUNGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar setelah :
MENIMBANG

: Bahwa untuk memperlancar pelaksanaan ujian seminar ujian hasil skripsi mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan dipandang perlu untuk mengangkat dosen penguji.

MENINGAT

: 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah
2. Statuta dan Anggaran Rumah Tangga Unismuh Makassar

MEMPERHATIKAN

: Pengusulan dosen penguji pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

M E M U T U S K A N

MENETAPKAN

- Pertama** : Mengangkat dosen sebagai penguji seminar ujian hasil skripsi pada sebagaimana yang terlampir pada surat keputusan ini.
Kedua : Segala sesuatu yang berkenaan dengan Surat Keputusan ini diatur oleh Pimpinan Fakultas.
Ketiga : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah selesai ujian seminar hasil skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka Insya Allah akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Jazaakumullahu Khaeran Katsiran

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 21 Agustus 2023 M



Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

NBM: 730727

Tembusan :

1. Dosen yang bersangkutan
2. Arsip.



Lampiran Surat Keputusan:
 Nomor : 0178/FSP/A.4-I/VIII/45/2023
 Tanggal : 21 Agustus 2023

Susunan Tim Peneliti Ujian Hasil Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
 Hari Rabu, 23 Agustus 2023, Jam : 08.30 - Selesai Wita

NO	STAMBUK TIM : I	NAMA MAHASISWA	JUR	JUDUL	KONSULTAN	PENGIJI
1	10564 11121 19	Yuliana	IP	Collaborative Governance dalam mengatasi Kenristihan dan Pengang Buran Menuju 5063 2030 di Kota Makassar	1. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.SI 2. Ahmad Taufik, S. IP., M.AP	1. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.SI(Ketua) 2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.SI
2	10564 11149 19	Muhammad Iqriansyah Tahir	IP	Studi Penerapan Smart Government pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar	1. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.SI 2. Nurbiyah Tahir, S. Sos., M. AP	1. Dr. Nuryanti Mustari, S. Sos., M. AP 3. Nurbiyah Tahir, S. Sos., M. AP 4. Hardianto Hawing, ST., MA
3	10564 11098 19	Muh. Ari Fahmi	IP	Manajemen Krisis pemerintah Daerah dalam Pengelolaan lingkungan pasca Tambang di Kabupaten Luwu Timur	1. Dr. Amir muhiddin, M.SI 2. Hardianto Hawing, ST., MA	



Makassar, 23 Agustus 2023

 Dr. Nuryanti Mustari, S. IP., M. SI
 0812-730727



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
NOMOR : 0184/FSP/A.4-II/VIII/45/2023**

**Tentang
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI PADA UJIAN TUTUP
DI LINGKUNGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar setelah :

MENIMBANG : Bahwa untuk memperlancar pelaksanaan ujian seminar tutup mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan dipandang perlu untuk mengangkat dosen penguji.

MENGINGAT : 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah
2. Statuta dan Anggaran Rumah Tangga Unismuh Makassar


MEMPERHATIKAN : Pengusulan dosen penguji pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

M E M U T U S K A N

- MENETAPKAN** :
- Pertama : Mengangkat dosen sebagai penguji ujian seminar tutup pada sebagaimana yang terlampir pada surat keputusan ini.
 - Kedua : Segala sesuatu yang berkenaan dengan Surat Keputusan ini diatur oleh Pimpinan Fakultas.
 - Ketiga : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah selesai ujian seminar tutup Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
 - Kelempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka Insya Allah akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Jazaakumullahu Khaeran Katsiran

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 28 Agustus 2023
D e k a n,


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM : 730727

Tembusan :
1. Dosen yang bersangkutan.
2. Arsip.

Surat Keputusan:
 Nomor : 0184/FSP/A.4-11/UM/45/2023
 Tanggal : 28 Agustus 2023

Susunan Tim Penguji Ujian Tutup Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
 Hari Selasa, 29 Agustus 2023, Jam : 08.30 - Selesai Wita

NO	STAMBULUK TIM : 1	NAMA MAHASISWA	JUR	JUDUL	KONSULTAN	PENGUJI
1	10564 11121 19	Yuliana	IP	Collaborative Governance dalam mengatasi Kemiskinan dan Pengangguran Menuju SDG 2030 di Kota Makassar	1. Dr. Hj. Bhyani Malik, S. Sos., M.SI 2. Ahmad Taufik, S. IP., M.AP	1. Dr. Hj. Bhyani Malik, S. Sos., M.SI(Ketua) 2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.SI 3. Nurbiah Tahir, S. Sos., M. AP
2	10564 11149 19	Muhammad Fiqriansyah Tahir	IP	Studi Penerapan Smart Government pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar	1. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.SI 2. Nurbiah Tahir, S. Sos., M. AP 1. Dr. Amir mubiddin, M.SI 2. Harolianto Harwing, ST., MA	
3	10564 11098 19	Mub. Ari Fahmi	IP	Manajemen Krisis pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Lingkungan pasca Tambang di Kabupaten Luwu Timur		

Makassar, 28 Agustus 2023
 Dekan.


 Dr. Hj. Bhyani Malik, S.Sos., M.SI
 NBM : 730727

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir pada tanggal 19 Desember 1999 di Kelurahan Sungguminasa, Kabupaten Gowa. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Tahir dan Ibu Marlina. Pertama kali mengenyam pendidikan di TK Patun Makateks pada tahun 2005 . Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SD Inpres Hartaco Makassar pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan ke SMP Negeri 03 makassar dan tamat pada tahun 2015 kemudian di SMA Negeri 03 Makassar dan tamat pada tahun 2018. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan pada tahun 2018. Pada tahun 2023. Saat menjalani masa studi, penulis melaksanakan tanggung jawab perkuliahan dengan baik. Semoga penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak dan penulis dapat mengimplemetasikan di masyarakat apa yang penulis dapat dari selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar