

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI KANTOR  
KECAMATAN DUAPITUE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**MUHAMMAD IHSAN MAPPAGILING**

**Nomor Induk Mahasiswa 105611124019**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI KANTOR  
KECAMATAN DUAPITUE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**SKRIPSI**



Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

**MUHAMMAD IHSAN MAPPAGILING**

Nomor Induk Mahasiswa 105611124019

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan  
Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang

Nama Mahasiswa : Muhammad Ihsan Mappagiling

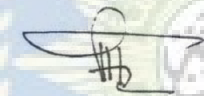
Nomor Induk Mahasiswa : 105611124019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

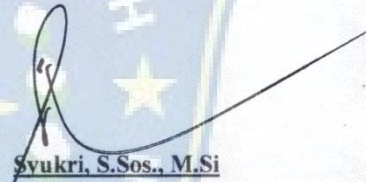
Pembimbing I

Menyetujui:

Pembimbing II



Dr. Jaelan Usman, M.Si



Syukri, S.Sos., M.Si

Dekan

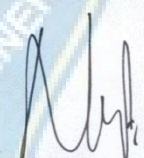
Mengetahui:

Ketua Program Studi



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

NBM: 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si.

NBM : 991742

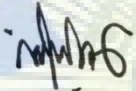
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

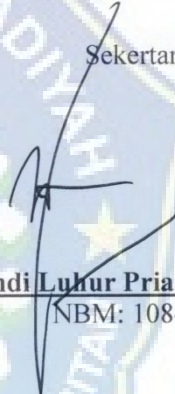
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0226/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 30 Januari 2024.

Ketua

Mengetahui:

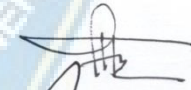
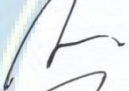
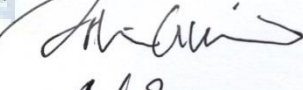
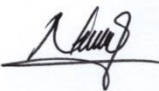
Sekretaris

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

  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 1084366

Tim Penguji:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd
3. Arni, S. Kom., M.I. Kom
4. Nurbiah Tahir, S. Sos., M.AP

 )  
 )  
 )  
 )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Ihsan Mappagiling

Nomor Induk Mahasiswa : 105611124019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar 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 Januari 2023

Yang Menyatakan,

  
Muhammad Ihsan Mappagiling



## ABSTRAK

### **Muhammad Ihsan Mappagiling, Jaelan Usman, Syukri. Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan publik di era digitalisasi di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif yang berfokus kepada kualitas pelayanan publik di era digitalisasi di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Adanya Transparansi Kecamatan Dua Pitue 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. Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Dua Pitue Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan. Partisipatif yang ada di Kantor Kecamatan Dua Pitue adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan keterlibatan mental seseorang kepada pencapaian tujuan, serta ikut bertanggung jawab didalamnya. Kesamaan hak dan sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Digitalisasi.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya yang tak terhingga dan nikmat-nya yang tak berujung sehingga kita mampu melewati hari-hari yang penuh makna, dan memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang”**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik 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, Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Muh Nasir dan Ibunda Hapidah 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. Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si selaku pembimbing I dan Syukri, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Dr. Wahid, S.Sos., M.SI selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Para dosen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan bagi penulis selama menjalani proses perkuliahan.

Terima kasih kepada bapak kepala Kecamatan Dua Pitue Bapak telah memberikan informasi Terima kasih kepada bapak Andi Sammang Selaku bapak Camat Dua Pitue atas informasi yang diberikan Terima kasih kepada bapak dan ibu staf Kecamatan Dua Pitue atas waktunya memberikan informasi kepada penulis. Kepada seluruh informan saya ucapkan banyak terimakasih karena telah membantu menulis dalam memberikan informasi.

Terima kasih kepada teman kelas dan sahabat saya yang sudah memberi semangat dan cinta selama masa perkuliahan kurang lebih 4 tahun. Terima kasih Kepada seluruh sodara saya yang tak terhingga karena sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. 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 Ihsan Mappagiling



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Konsep dan Teori .....	11
C. Kerangka Pikir .....	25
D. Fokus Penelitian .....	26
E. Deskripsi Fokus .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Waktu dan Lokasi .....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	28
C. Informan Penelitian .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Teknik Analisis Data .....	30
F. Teknik Pengabsahan Data .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>

A. Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian .....	33
B. Hasil Penelitian .....	51
C. Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
3.1 Informan Penelitian.....	29
4.1 Jumlah Penduduk .....	36



## DAFTAR GAMBAR

Nomor Tabel	Halaman
2.1 Kerangka Pikir Penelitian. ....	25
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Sidenreng Rappang .....	35





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Kegiatan ini disediakan dan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pada sektor pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat di terapkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik seiring dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat. Tuntutan yang dimaksud yaitu diperlukan kecepatan dan ketepatan dengan standarisasinya. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat juga harus mengamati keefektifan dan keefisienan dalam memberikan pelayanan seperti, memperhatikan ruang, waktu, dan tarif yang akan menjadi beban bagi pengguna pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Pelayanan ini mulai dari pemerintah pusat,

kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, tingkat kecamatan, kelurahan/desa.

Disamping itu juga sering didengar dan dilihat adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak transparan, tidak bertanggung jawab dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya pada saat ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi perhatian, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Melihat betapa berbelit-belitnya masalah yang terjadi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyentuh serta utuh semua dimensi persoalan yang dihadapi birokrasi pelayanan (Maani, Karjuni Dt 2010).

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Hardiansyah, H 2018). Maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik serta kesamaan hak yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap masyarakat sebagai cerminan agar masyarakat patuh dan mengikuti aturan yang ditetapkan. Aparatur pemerintah atau pemberi pelayanan publik harus disiplin dan taat kepada negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Kualitas Pelayanan Publik harus berdasarkan transparansi (kemudahan akses dan keterbukaan), akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai oleh legal formal), partisipatif (memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat), serta kesamaan hak (tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun) demi kebutuhan masyarakat. Pelanggaran moral serta kurangnya kualitas dalam pelayanan publik dapat terjadi dari mula proses kebijakan publik yang tidak responsif, tidak akuntabel, tidak transparansi, tidak adil dan lain sebagainya. Kualitas pelayanan yang semestinya sudah mulai luntur akibat perbuatan kurang terpuji oleh pihak aparatur negara (Sellang Kamarudding, et al. 2022)

Kualitas pelayanan publik diharapkan memainkan peran kunci dalam pelaksanaan rencana pemerintah yang ditentukan oleh kebijakan publik. Namun, dalam praktik konstitusional, peran pekerja dalam menghidupkan dan merevitalisasi proses demokrasi sering dipertanyakan.

Perilaku yang dimiliki pemerintah di setiap instansi bukan sekedar keyakinan pribadi sebagai Aparatur Sipil Negara, akan tetapi menjadi suatu norma dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya sebagai pelayan masyarakat. Kualitas pelayanan harus menjadi acuan dan pedoman untuk bertindak. Norma dan aturan yang turut mengatur perilaku pemerintah sesuai dengan aturan yang ada dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP). Tindakan oleh pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokoknya pada pelayanan publik harus berlandaskan pada aturan yang mencerminkan sikap baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang di berikan pemerintah

merupakan suatu tindakan moral atau perbuatan yang bertanggung jawaban bagi pegawai negeri dan swasta agar dapat memberikan transparansi serta kesamaan hak bagi seluruh masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus memberikan kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 34 yang berbunyi, pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: a) Adil dan tidak diskriminatif; b) Cermat; c) Santun dan ramah; d) Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut; e) Professional; f) Tidak mempersulit; g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara; i) Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; j) Terbukaperta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan; k) Tidak meyalakan fasilitas pelayanan publik; l) Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan; m) Tidak menyalahgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang dimiliki; n) Sesuai. Sekarang ini pemerintah memiliki tantangan besar dalam memberikan pelayanan masyarakat termasuk etika birokrat atau pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih belum mampu mengatasi berbagai masalah dalam pelayanan publik.

Pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama pelayanan yang menyangkut pemenuhan hak kebutuhan dasar masyarakat, kinerja aparat masih belum sepenuhnya diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat setiap melakukan pelayanan publik di setiap instansi pemerintah, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang lambat, tidak transparan, kurang informasi, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, kurang adanya jaminan kepastian dalam pelayanan publik serta tindakan-tindakan petugas yang memberikan pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat.

Dari pengamatan awal ditemukan berbagai fenomena di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang seringkali masih ada aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari apa saja fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat, terkait kualitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya diterapkan dengan baik disebabkan masih kurangnya tanggung jawab, transparansi, partisipasi serta kesamaan hak bagi seluruh masyarakat Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Dimana tujuan pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP (standar pelayanan prosedur) yang telah ditetapkan serta atau lebih baik dari standar yang diterapkan dan belum sepenuhnya menerapkan teori yang dikemukakan oleh (Sinambela 2010) yaitu: Transparansi, Akuntabilitas,



Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dengan berbagai permasalahan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang terlihat kualitas pelayanan yang diberikan masih jauh dan harapan masyarakat. Melalui pemaparan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti tertarik mengangkat judul skripsi yakni: **“Kualitas Pelayanan Publik Di era digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Transparansi dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue?
2. Bagaimana Akuntabilitas dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue?
3. Bagaimana Partisipatif dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue?
4. Bagaimana Kesamaan hak dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Transparansi dalam pelayanan publik di era digitalisasi

kantor kecamatan Duapitue.

2. Untuk mengetahui Akuntabilitas dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.
3. Untuk mengetahui Partisipatif dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.
4. Untuk mengetahui Kesamaan hak dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan bahan rekomendasi dan memberikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi sebuah bahan dan pertimbangan sebagai upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di era Digitalisasi pada Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang, yaitu:

No	Judul	Peneliti	Hasil penelitian
1.	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota	Muhaini Prihatin, Zaili Rusli, Hasim As'ari (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangible ditemukan sarana dan prasarana seperti bangunan atau ruangan kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, jumlah kursi yang terbatas dan matinya AC dan TV membuat kondisi menjadi semakin tidak nyaman bagi masyarakat. Dimensi reliability masih ditemukan kekurangan pegawai yang belum mahir mengoperasikan perangkat pelayanan. Dimensi responsiveness menunjukkan ketidakjelasan kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-menyerat hingga masyarakat tidak mengetahui kapan waktu penyelesaian menyebabkan masyarakat harus berulang kembali. Dimensi emphaty diketahui bahwa masih terdapat pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Dimensi

			assurance masih belum adanya jaminan kompensasi kerugian waktu masyarakat yang merasa terbuang saat pengurusan yang lama. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik yaitu sarana prasarana dan sumber daya.
2.	Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Akhmad Riduan (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara sudah cukup baik dapat dilihat dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, ketepatan waktu. Walaupun jumlah pegawai pelayanan masih minim namun tetap berusaha semaksimal mungkin melaksanakan pelayanan. Pegawai juga responsif apabila ada masyarakat yang memerlukan pelayanan. Dari segi waktu pelayanan juga sudah terjadwal dengan baik. Sedangkan dari segi biaya pelayanan hanya pelayanan IMB yang memerlukan biaya sesuai tarif retribusi yang ditentukan. Pegawai pelayanan juga selalu ramah, namun tegas dalam pemeriksaan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan publik. Namun ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan di Kantor Camat Labuan Amas Utara seperti listrik mati dan jaringan internet tidak stabil sehingga komputer mati, tentunya tidak dapat melayani masyarakat. faktor berikutnya yaitu kurangnya pegawai dan operator pelayanan yang mengakibatkan jika mereka

			tidak hadir pelayanan akan terhambat juga tentunya, dan faktor terakhir yaitu penempatan pegawai piket yang bukan berasal dari pegawai pelayanan.
3.	Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes	Aqib Ardiansyah, Aswhar Anis (2023)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan berdasarkan kantor Kecamatan Bumiayu sudah cukup memadai. Keandalan (Reliability) dari segi ketepatan waktu atau kecepatan layanan sudah baik dan cepat sesuai dengan yang dijanjikan. Tanggapan (Responsiveness) seperti respon atau tanggapan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Jaminan (Assurance) terkait dengan pengetahuan serta sopan santun petugas dirasa sudah baik dan keamanan juga dirasa aman dan dapat memberikan rasa percaya dari masyarakat. Dan Empati (Empathy) petugas berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi.



## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Konsep Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Sampsa. 2017). setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Nasco and Hale 2009) .Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (John. 2015).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar

terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public (Sawitri and Febrian 2018).

Definisi pelayanan publik (Suwondo 2001) menjabarkan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Sedangkan seperti yang dikemukakan (Nuraeni et al. 2017) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut:

- 1) Pelayanan public berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya,
- 2) Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital,
- 3) Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Mulyono, Helmi, and Situmorang 2018).

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam perundang-undangan (Durumeric et al. 2014). Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan Lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan Lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan Lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya (Hidayat 2023) gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab (Sawitri and Febrian 2018). Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik (Mulyono, Helmi, and Situmorang 2018).

Pemerintah Indonesia telah melengkapi beberapa regulasi terkait pelayanan publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dan dapat memperkuat demokrasi serta hak asasi manusia. Selanjutnya, dari Undang-Undang tersebut

dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada saat ini masyarakat makin menginginkan layanan publik yang diterimanya tepat waktu, murah, transparan dan akuntabel karena masyarakat sudah makin pintar dan dengan kemajuan teknologi digital semakin mudah masyarakat memperoleh informasi.

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun menurut Sinambela di dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik mendefinsikan :

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah dengan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela 2010).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas oleh penyelenggaraan pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dimana terbentuknya suatu negara adalah hasil dari perjuangan

masyarakat dalam menempuh kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Hanif Nurcholis dalam bukunya Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah mengemukakan :

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Ahmad 2015).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat yang diberikan oleh Negara dan perusahaan milik Negara Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik, berikut adalah indikator pelayanan publik menurut (Khan 2021) yaitu:

- 1) Transparansi: Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
- 2) Akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- 4) Partisipatif: Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan hak: Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban: Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Khan 2021)

Berdasarkan pengertian di atas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa indikator yang harus di terapkan, seperti transparansi, akuntabilitas, kondisoanal, partisipatif, kesamaan hak dan kesimbangan hak dan kewajiban.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut (Yunaningsih 2021) Kualitas pelayanan adalah pemberian kinerja pelayanan pemerintah yang diberikan atas dasar kemampuan dan kualitas yang dimilikinya sehingga berdampak terhadap kinerja yang diberikan. Sedangkan, Menurut (Zubaidah 2021) kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat. Kualitas pelayanan sangatlah dibutuhkan, hal ini menjadi pedoman bagi para pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. kualitas pelayanan bisa menjadi salah satu cara dalam berkomunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya hal tersebut peningkatan kualitas pelayanan memang harus dimaksimalkan. Memberikan pelayanan dengan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat menjadi salah satu peningkatan terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*Service quality management*). Ini adalah salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan publik dengan melakukan pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, yang artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan publik. Upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih terdapat tantangan yang sulit, karena tuntutan pelayanan publik semakin kompleks dengan berbagai jenis dan tuntutan kualitas pelayanan masyarakat semakin meningkat.

Menurut pendapat (Kepemimpinan et al. 2019) bahwa kualitas berarti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut (Kepemimpinan et al. 2019) adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada sasaran pelayanan.
- 2) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan,



kepercayaan diri dari pemberian layanan, respek terhadap sasaran pelayanan.

- 4) *Emphathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan sasaran pelayanan.
- 5) *Tangibles* (terjawab), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

### c. Asas dan Dasar Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, lengkap, tepat, wajar dan terjangkau. Maka dari itu pelayanan publik memiliki asas-asas antar lain :

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau

Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Amin 2018)

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, Penyelenggara Pelayanan Publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Kep. Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara

pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

## **2. Konsep Digitalisasi**

### **a. Pengertian Digitalisasi**

Menurut (Asaniyah 2017) definisi digitalisasi yaitu, “suatu proses dalam pergantian media dari bentuk cetak ke dalam bentuk elektronik”. Selaras dengan pendapat Marilyn Deegan dalam (Miladiyah et al. 2018) yang mengartikan bahwa “digitalisasi merupakan proses pengonversian dari semua bentuk penyajian dokumen cetak atau lainnya ke penyajian dalam bentuk digital”. Dalam hal ini semua dokumen termasuk audio, video dan lainnya ke dalam bentuk digital untuk meminimalisir risiko.

Menurut (siregar 2019) “digitalisasi merupakan proses perubahan sifat dari yang semula dalam bentuk fisik dan analog berubah menjadi bentuk virtual dan digital”. Seperti misalnya, dalam beberapa tahun belakangan ini, apa pun sesuatunya seperti dari musik, film, bahkan lagu saat ini tersedia dalam format digital. Digitalisasi bukan berarti menggantikan kedudukan dokumen asli, melainkan beradaptasi terhadap kemajuan teknologi. Disamping itu pun tetap terus menjaga dan menyimpan keaslian dokumen asli sebagai arsip.

Menurut Sukmana, digitalisasi yaitu proses pengalihan media dari semula berbentuk cetak berupa video ataupun audio berganti ke dalam bentuk digital. Hal ini dilakukan agar tercipta suatu arsip dokumen dalam bentuk digital yang membutuhkan alat pendukung dalam memprosesnya seperti perangkat keras

komputer, scanner, serta software lain yang mendukung. Sependapat dengan Lasa, yang mengartikan bahwa “digitalisasi merupakan proses pengelolaan dokumen tercetak/pinted document beralih menjadi dokumen elektronik”. Sementara itu menurut Brennen dan Kreiss, “digitalisasi merupakan peningkatan akan ketersediaan data digital akibat adanya kemajuan teknologi dalam hal menciptakan, mentransfer, melakukan penyimpanan, melakukan analisis data digital, serta berpotensi untuk menyusun, membentuk, hingga mempengaruhi dunia kontemporer”.

Jadi dari uraian definisi digitalisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi merupakan pergantian media dari konvensional menjadi bentuk digital, dengan melalui proses pengolahan dokumen untuk bisa menjadi data digital dengan cara melakukan scan dokumen terlebih dahulu untuk kemudian dilakukan penyimpanan pada folder yang tersedia dalam PC/Komputer.

#### **b. Kelebihan Digitalisasi**

Adapun kelebihan dari adanya digitalisasi menurut (Prasetyo, Budimansyah, and Roslidah 2016), yaitu sebagai berikut:

- 1) Akses cepat ke item permintaan tinggi dan sering digunakan.
- 2) Akses mudah kekomponen individual dalam item (contoh: artikel dalam jurnal).
- 3) Akses cepat ke materi secara remote.
- 4) Kemampuan untuk mendapatkan materi yang tidak diterbitkan lagi (out of print).
- 5) Berpotensi untuk menampilkan materi dalam format yang tidak dapat

dicapai (contoh: ukuran terlalu besar atau peta).

- 6) Mengizinkan penyebaran koleksi dan digunakan secara Bersama.
- 7) Berpotensi untuk mempresentasikan benda yang mudah pecah/asli mahal dengan pengganti dalam format yang dapat diakses.
- 8) Meningkatkan kemampuan penelusuran, termasuk full text.
- 9) Integrasi pada media yang berbeda (gambar, suara, video, dan sebagainya).
- 10) Mengurangi beban atau ongkos pengiriman.

Jelas bahwa digitalisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan aspek. Dampak ini berupa kemudahan yang diberikan terutama dalam bidang administrasi. Dengan hadirnya digitalisasi saat ini, bidang administrasi menerapkan teknologi berupa sistem e-office untuk menyimpan data pegawai, dan memudahkan pegawai dalam bentuk elektronik. Sehingga dengan menerapkan media elektronik dapat menghasilkan keuntungan seperti kemudahan, dan keefektifan. Sesuai dengan pendapat (Setiawan 2017) dengan adanya digitalisasi dapat memberikan beberapa keuntungan seperti berikut ini:

- 1) Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.
- 2) Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita.
- 3) Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat.
- 4) Meningkatnya kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

- 5) Munculnya berbagai sumber belajar seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas Pendidikan.
- 6) Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

### **c. Kekurangan Digitalisasi**

Terdapat juga kekurangan dari adanya penerapan digitalisasi menurut (Setiawan 2017) yang menyatakan bahwa ada beberapa kekurangan atau dampak negatif dari adanya digitalisasi yaitu, sebagai berikut:

- 1) Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah dan menyebabkan orang plagiatis akan melakukan kecurangan.
- 2) Ancaman terjadinya pikiran pintas dimana anak-anak seperti terlatih untuk berpikir pendek dan kurang konsentrasi.
- 3) Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menerobos sistem perbankan, dan lain-lain (menurunkan moralitas).
- 4) Tidak mengaktifkan teknologi informasi sebagai media atau sarana belajar, misalnya seperti selain men-Download e-book, tetapi juga mencetaknya, tidak hanya mengunjungi perpustakaan digital, tetapi juga masih mengunjungi gedung perpustakaan, dan lain-lain.

Memang disetiap kelebihan pasti ada kekurangan yang muncul, tetapi kekurangan digitalisasi atau dampak negatif digitalisasi ini dapat dijadikan pembelajaran untuk lebih baik lagi dalam menghadapi era digitalisasi sekarang ini. Diharapkan mampu untuk selektif dan bijak dalam menghadapi era



digitalisasi yang serba didukung oleh teknologi canggih.

### C. Kerangka Pikir

Penelitian ini di lakukan pada kantor kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di kantor tersebut. Penelitian akan dianalisis melalui teori (Khan 2021) namun dalam penelitian ini peneliti hanya membatasi 4 indikator yang mendasari lahirnya kerangka pikir seperti berikut ini:



#### **D. Fokus penelitian**

Fokus penelitian ini yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan: Transparansi, Akuntabilitas, Partisipatif, Kesamaan hak.

#### **E. Deskripsi Fokus**

Deskriptif fokus penelitian adalah penjelasan atau uraian dari masing-masing dari fokus yang diamati untuk memberikan kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan. Lebih jelasnya di uraikan sebagai berikut:

1. Transparansi Pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.
2. Akuntabilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Indikatornya Keterbukaan tentang Tindakan yang di ambil oleh kantor Kecamatan Duapitue, termasuk pelaporan kerja, penggunaan anggaran, dan upaya pemantauan yang dilakukan untuk memastikan akuntabilitas.
3. Partisipatif pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
4. Kesamaan hak pelayanan di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten

Sidenreng Rappang yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Waktu dan Lokasi**

Waktu Waktu Penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal dilaksanakan. Lokasi Penelitian akan dilakukan di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan 91681.

##### **B. Jenis dan Tipe penelitian**

###### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian Jenis penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang di kaji dan di kumpulkan dari berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil pengamatan.

###### **2. Tipe Penelitian**

Tipe Penelitian ini adalah deskriptif, untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Deskriptif digunakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena aktual dan faktual yang terjadi di lapangan, yang tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis data yang di peroleh di lapangan.

### C. Informan Penelitian

Informan adalah suatu objek penting yang terdapat pada sebuah penelitian yang dimanfaatkan dalam memperoleh informasi tentang kondisi dan situasi penelitian.

Tabel 3.1 informan penelitian

No	Nama	Inisial	Pekerjaan/Jabatan
1	Andi Sammang, SH.MH	AS	Camat
2	Suariani Mustafa, S.IP	SR	Kasi Pem. Masyarakat
3	Suardi	S	Staf Administrasi
4	Hamsina	HA	Masyarakat
5	Hasrina	HS	Masyarakat
6	Sarifuddin	SR	Masyarakat

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan:

#### 1. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat langsung dari penerapan peningkatan kualitas pelayanan dan masyarakat selaku pengguna layanan yang dapat

menilai kinerja pelayanan publik yang sesuai standar yang ditetapkan di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

## 2. Observasi

Observasi merupakan bagian dari mengumpulkan suatu data yang langsung dapat diperoleh dari lapangan, observasi dalam penelitian ini adalah melihat penerapan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

## 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini, dilakukan dengan rekaman suatu kegiatan, yaitu pada penelitian berlangsung peneliti melakukan cara dengan melihat hal-hal yang dianggap penting. Perekaman tersebut berupa foto untuk memperoleh gambaran visual tentang penerapan Peningkatan Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

## E. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun tahapan teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

### 1. Reduksi Data

Mereduksi data adalah menentukan hal-hal pokok, mengkaji pada hal-hal yang penting, tema, serta polanya. Setelah data penelitian yang diperoleh

terkumpul, proses reduksi data terus dilakukan dengan cara memisahkan data yang sesuai dan tidak sesuai.

## 2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk analisis singkat, bagian hubungan antar kategori, serta menggunakan teks yang bersifat naratif.

## 3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahapan ini kesimpulan yang di dapatkan oleh penulis masih bersifat sementara dan akan berubah hingga ditemukannya bukti yang kuat dan mendukung untuk digunakan pada tahap selanjutnya.

## F. Teknik Pengabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data, sebagai usaha dalam memenuhi suatu kebenaran penelitian yang bersangkutan pada fenomena judul tersebut, oleh karena itu, setidaknya ada tiga teknik yang penulis gunakan yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yakni pencaharian data-data atau informasi yang diperoleh dari narasumber serta menggunakan beberapa informan tambahan untuk membandingkan kebenaran dari informan utama.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data informasi dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik berbeda yang dilakukan adalah terkait dengan etika administrator untuk meyakinkan keakuratannya.



### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu digunakan untuk validasi data dengan pengecekan berbagai cara dan berbagai tempat. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga perlu dilakukan pengamatan yang tidak hanya sekali pengamatan saja.



## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian**

##### **1. Letak Geografis dan Luas Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang**

Kabupaten Sidenreng Rappang atau lebih dikenal dengan Kabupaten Sidrap merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak antara 3°43-4°09 Lintang Selatan dan 119°41-120°10 Bujur Timur. Adapun Kabupaten sekitar yang berbatasan langsung antara lain: Kabupaten Pinrang dan Kabupaten Enrekang di sebelah utara, Kabupaten Luwu dan Kabupaten Wajo sebelah timur, Kabupaten Pinrang dan Kota Pare-Pare sebelah Barat dan Kabupaten Barru dan Kabupaten Soppeng di sebelah Selatan, Luas wilayah Kabupaten Sidrap tercatat 1.883,25 Km persegi. Kondisi topografi sebagian besar wilayah berupa dataran rendah sehingga membuat daerah ini sangat cocok bagi pengembangan sektor pertanian khususnya tanaman padi.

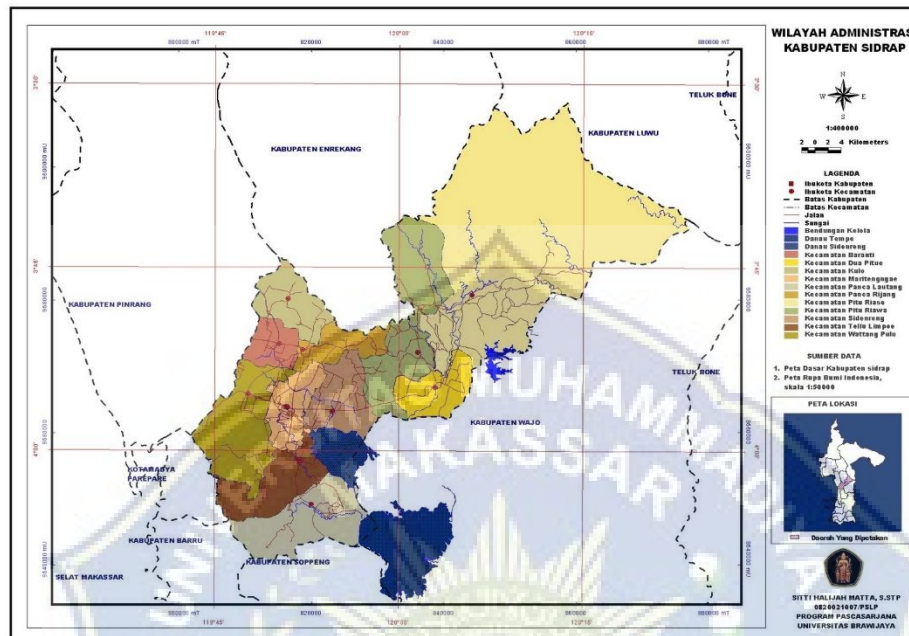
Secara administratif Pemerintah Daerah Kabupaten Sidrap menaungi 11 kecamatan, yang terdiri dari 68 desa dan 38 kelurahan. Dengan kata lain, tidak terjadi pemekaran wilayah.. Kabupaten Sidrap memiliki potensi sumber daya manusia yang cukup besar dengan jumlah penduduk 332.623 jiwa (November 2018), terdiri dari 165.402 laki-laki dan 167.221 wanita (rasio 98,9). Kepadatan penduduk mencapai 175 orang/km<sup>2</sup>. Laju Pertumbuhan penduduk sampai dengan tahun 2017 dapat ditekan hanya dikisaran rata-rata 1,07% per

tahun. Garis kemiskinan pada tahun 2017 berada pada batas Rp 276.558 sehingga persentase penduduk miskin di Sidrap hanya tercatat 5,32%.

Hasil Sakernas 2015 menunjukkan bahwa jumlah angkatan kerja di Kabupaten Sidrap pada tahun 2015 sebanyak 112.592 orang atau sekitar 53,27 persen dari jumlah penduduk usia 15 tahun keatas. Dari jumlah tersebut, sebanyak 104.741 orang (sekitar 93,03 persen) berstatus bekerja. Sementara sisanya sebanyak 7.851 orang (sekitar 6,97 persen) berstatus tidak bekerja (pengangguran). Jika dilihat menurut jenis kelamin, jumlah penduduk laki-laki yang bekerja sebanyak 73.376 orang, sedangkan penduduk perempuan sebanyak 31.365 orang.

Jika dilihat menurut lapangan usaha, sebagian besar penduduk Kabupaten Sidrap bekerja di sektor pertanian. Pada tahun 2015 persentase penduduk yang bekerja di sektor ini mencapai 40,27 persen. Dari angka tersebut, sebanyak 37.495 orang (88,90 persen) tenaga kerja laki-laki dan sisanya 4.680 orang (11,10 persen) tenaga kerja perempuan. Berbeda dengan sektor pertanian, sektor perdagangan menjadi penyerap terbesar tenaga kerja perempuan yaitu sebanyak 12.702 orang atau sekitar 40,50 persen.

**Gambar 4.1**  
**Peta Administrasi Kabupaten Sidenreng Rappang**



Sumber: <https://petatematikindo.files.wordpress.com/2013/01/administrasi-sidrap-a1-1.jpg>

## 2. Kependudukan

Jumlah penduduk Kabupaten Sidrap berdasarkan data dari dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidrap pada Desember tahun 2017 adalah sebesar 325.341 jiwa, sebanyak 161741 jiwa laki-laki dan 163600 jiwa perempuan secara sex rasio yang tersebar di 11 kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 4.1

## Jumlah Penduduk

Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Panca Lautang	9466	<b>9621</b>	<b>19087</b>
Tellu LimpoE	12629	13220	25849
Wattang Pulu	18159	18209	36368
Baranti	16666	16973	33639
Panca Rijang	16486	16760	33246
Kulo	6905	6978	13883
MaritengngaE	27566	28354	55920
Wattang Sidenreng	9870	10167	20037
Dua Pitue	16258	16469	32727
Pitu Riawa	15238	14983	30221
Pitu Riase	12498	11866	24364

Sumber: Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Kabupaten Sidrap 2020.

Kabupaten Sidrap memiliki populasi jumlah penduduk 325.341 jiwa sesuai penjelasan tabel 4.2.1 diatas, dimana penyebaran penduduk tidak berpola dengan konsentrasi. Penduduk terbesar berada pada Kecamatan MaritengngaE dengan populasi 55920 jiwa dan terkecil berada pada wilayah Kecamatan Kulo dengan populasi 13883 jiwa.

### **3. Profil Kecamatan Dua Pitue**

#### **a. Letak Geografis Kecamatan Dua Pitue**

Duapitue adalah sebuah Kecamatan di Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, Indonesia. Duapitue merupakan daerah paling timur dari Kabupaten Sidenreng Rappang yang berbatasan dengan Kabupaten Wajo. Kecamatan ini dilalui oleh jalan raya Trans-Sulawesi poros Parepare-Palopo dan Parepare-Sengkang. Pertanian padi merupakan andalan dari kecamatan ini yang didukung irigasi Sungai Bila dan Sungai Bulucenrana sehingga tidak terpengaruh musim kemarau.

Pada wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang, terdapat 38 (Tiga Puluh Delapan) sungai yang mengalir berbagai Kecamatan. Di Kecamatan Panca Lautang terdapat 6 (enam) aliran sungai sepanjang 33.750 M, Kecamatan Tellu LimpoE dengan panjang 18.000 M, Kecamatan Watang Pulu dengan panjang 39.000 M, Kecamatan Baranti dengan panjang 15 M, Kecamatan Panca Rijang dengan panjang 19.550 M, Kecamatan Kulo dengan panjang 25.700M, Kecamatan MaritengngaE dengan panjang 5.000 M, Kecamatan Dua Pitue dengan panjang 68.460 M, merupakan Kecamatan yang memiliki aliran sungai terpanjang di Kabupaten Sidenreng Rappang, Kecamatan Pitu Riawa dengan panjang 7.500 M.

1) Visi adalah cara pandang jauh kedepan, kemana suatu organisasi akan dibawa agar dapat Eksis, Antipatif dan Inovatif. Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh instansi pemerintah. Visi

dan misi terwujud setelah melalui proses analisis yang mendalam serta memperhatikan masukan dan pandangan dari berbagai pihak yang dirumuskan melalui suatu pertemuan, sehingga terwujudlah visi sebagai berikut :

“Mewujudkan Sistem Pelayanan yang Efektif, Efisien, Transparan, Akuntabilitas dan Profesional dalam Menunjang Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai 5 terbaik dalam Pembangunan Manusia di Sulawesi Selatan”

2) Misi adalah yang dapat dilaksanakan untuk mewujudkan visi suatu organisasi. Adapun misi Kecamatan Dua Pitue adalah:

1. Memberdayakan dalam rangka peningkatan kesejahteraan
2. Menciptakan Ketentraman dan Ketertiban yang Kondusif di Masyarakat
3. Memberikan Pelayanan yang Efektif dan Efisien kepada Masyarakat

**b. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Dua Pitue**

- 1) Camat mempunyai tugas memimpin Kecamatan dalam hal menyusun dan menetapkan Renstra dan Rencana Anggaran Satuan Kerja Kecamatan, membina dan mengkoordinasikan dengan Sekretaris dan para Kepala Seksi lingkup Kecamatan, mengarahkan dan membuat petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis urusan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, perekonomian dan pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan urusan tersebut dengan instansi terkait serta melaksanakan urusan-urusan yang dilimpahkan oleh Bupati, melaksanakan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas



dinas, serta membuat laporan secara berkala. 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 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 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 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) 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).
- 6) 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 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 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 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

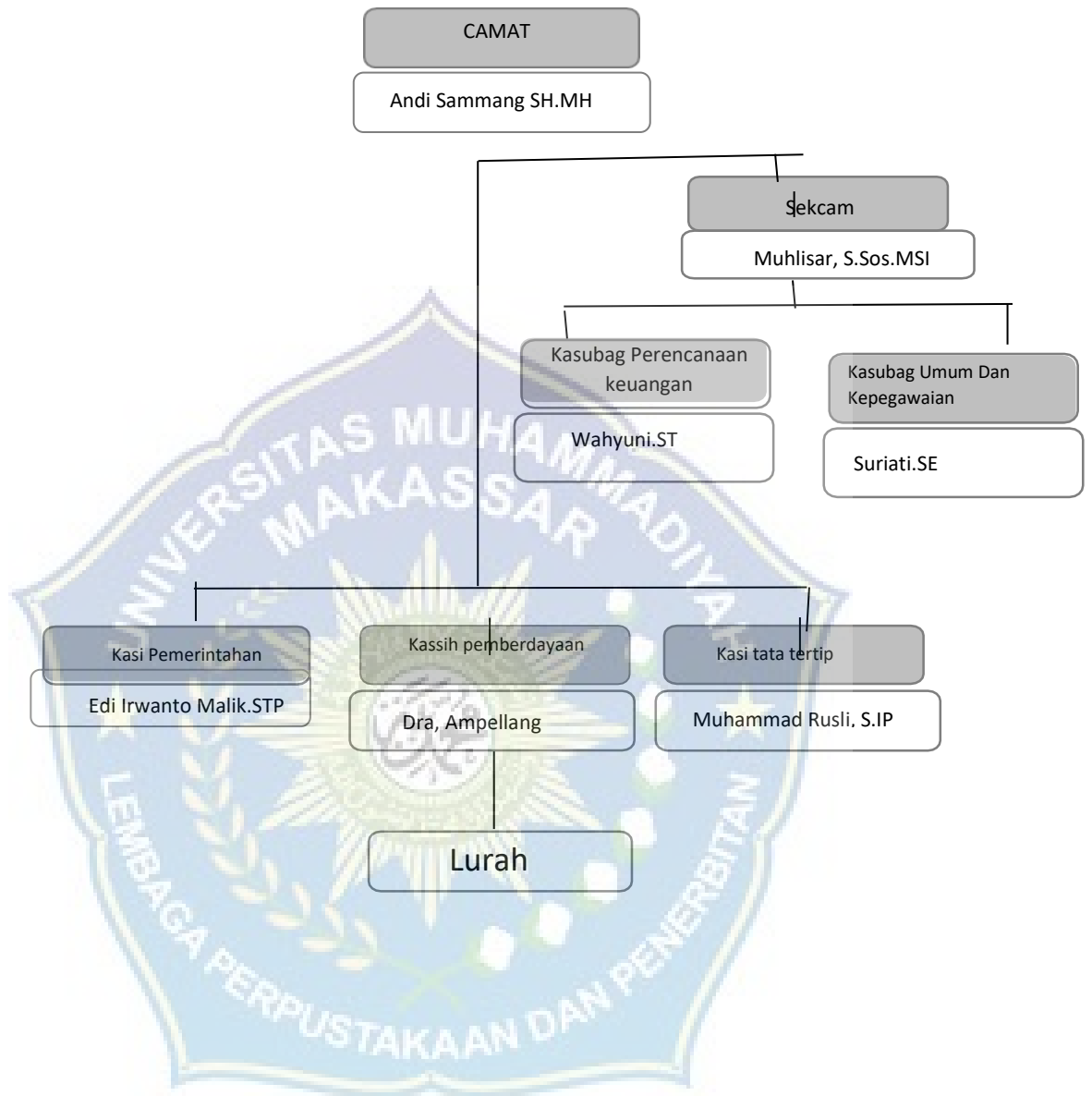
rapat pembahasan penyusunan anggaran;

- f) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan pengelolaan kebersihan dan pertamanan yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.

**c. Struktur Organisasi**

Kecamatan Dua Pitue adalah salah satu Kecamatan dari 11 Kecamatan yang tersebut di Kabupaten Sidenreng Rappang, Kecamatan Dua Pitue merupakan Kecamatan paling Timur yang berbatasan dengan Kabupaten Enrekang dengan luas wilayah  $\pm 210,47$  Km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk  $\pm 24.405$  ribu jiwa dimana sebagian masyarakatnya mempunyai mata pencaharian dari sektor pertanian berdasarkan kondisi dan karakteristik geografis wilayahnya. Adapun jarak kecamatan Dua Pitue yang berkedudukan Ibu Kotanya berada di Kelurahan Bilokka dengan Ibu Kota Kabupaten  $\pm 30$  Km. Kecamatan Dua Pitue terdiri dari 8 Desa dan 2 Kelurahan dengan Ibukota Kecamatan yang bertempat di Kelurahan Tanrutedong.

### Bagan Stuktural Kantor Kecamatan Dua Pitue



#### d. 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



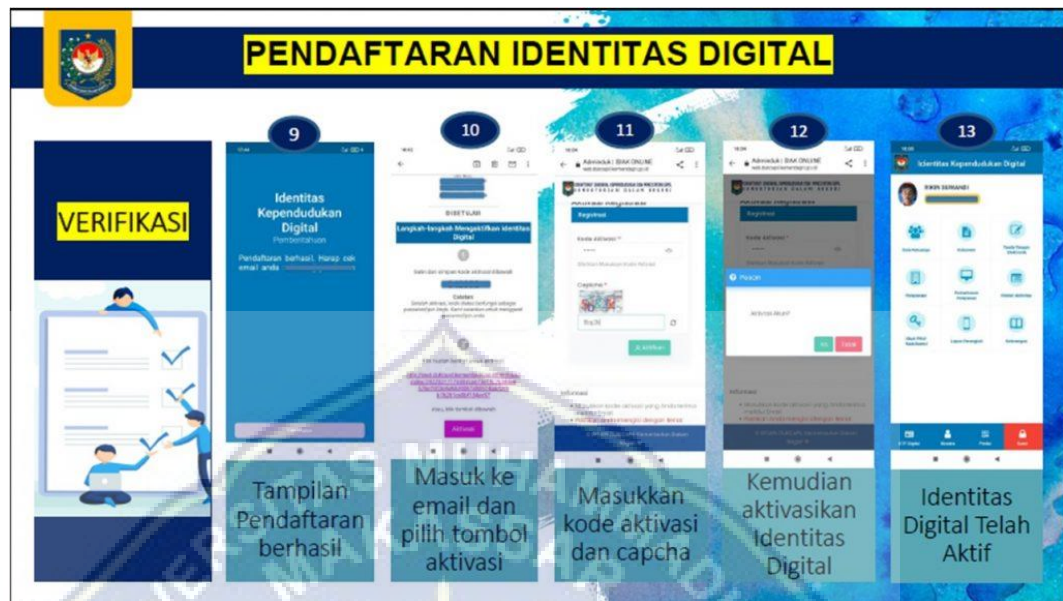
Gambar 4.2: Alur Validasi

penduduk yang ingin mengaktivasi 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 identitas penduduk yaitu:

1. Lakukan pengisian Email, dan No Hp
2. Kemudian Cick varifikasi data
3. Pilih tombol ambil foto untuk melakukan perekaman face recefmayion

4. Lakukan pengambilan foto kemudian pilih scam barcode



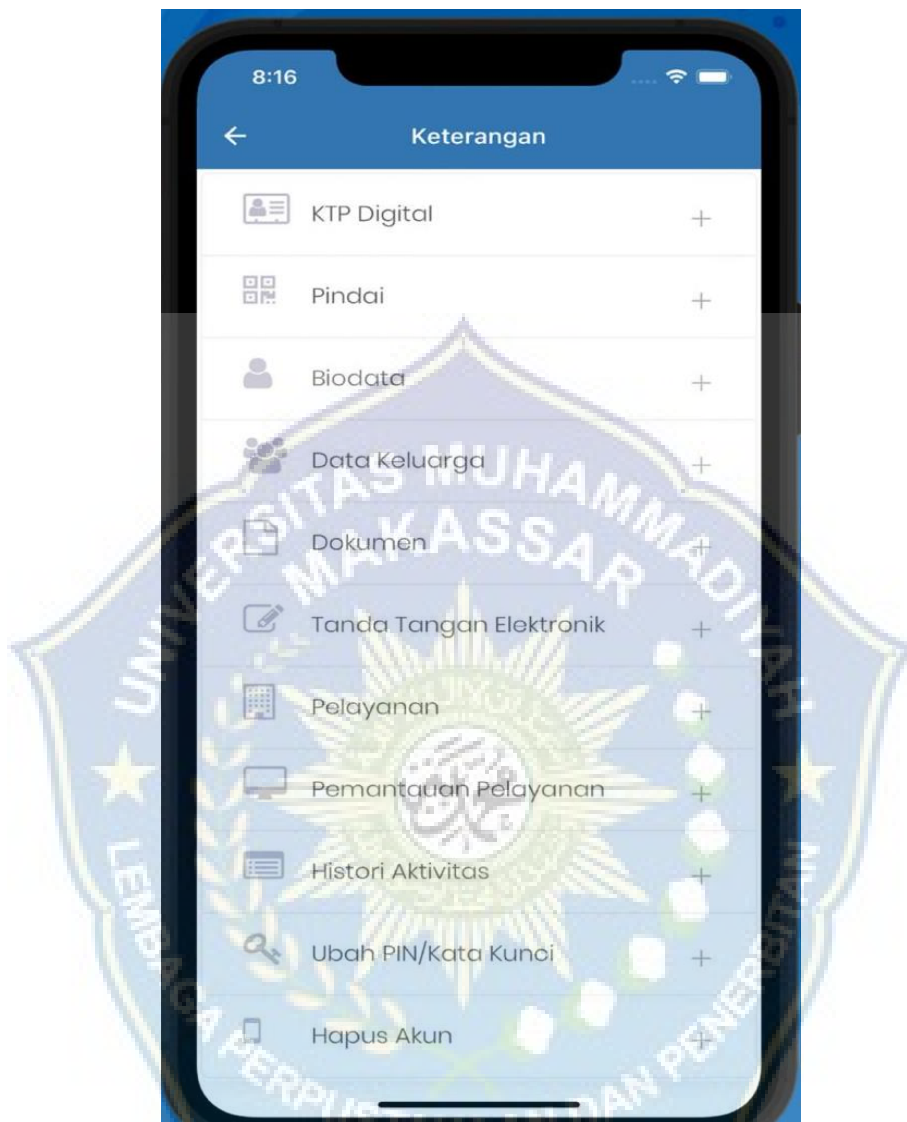
Gambar 4.3 Tahap Verifikasi

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

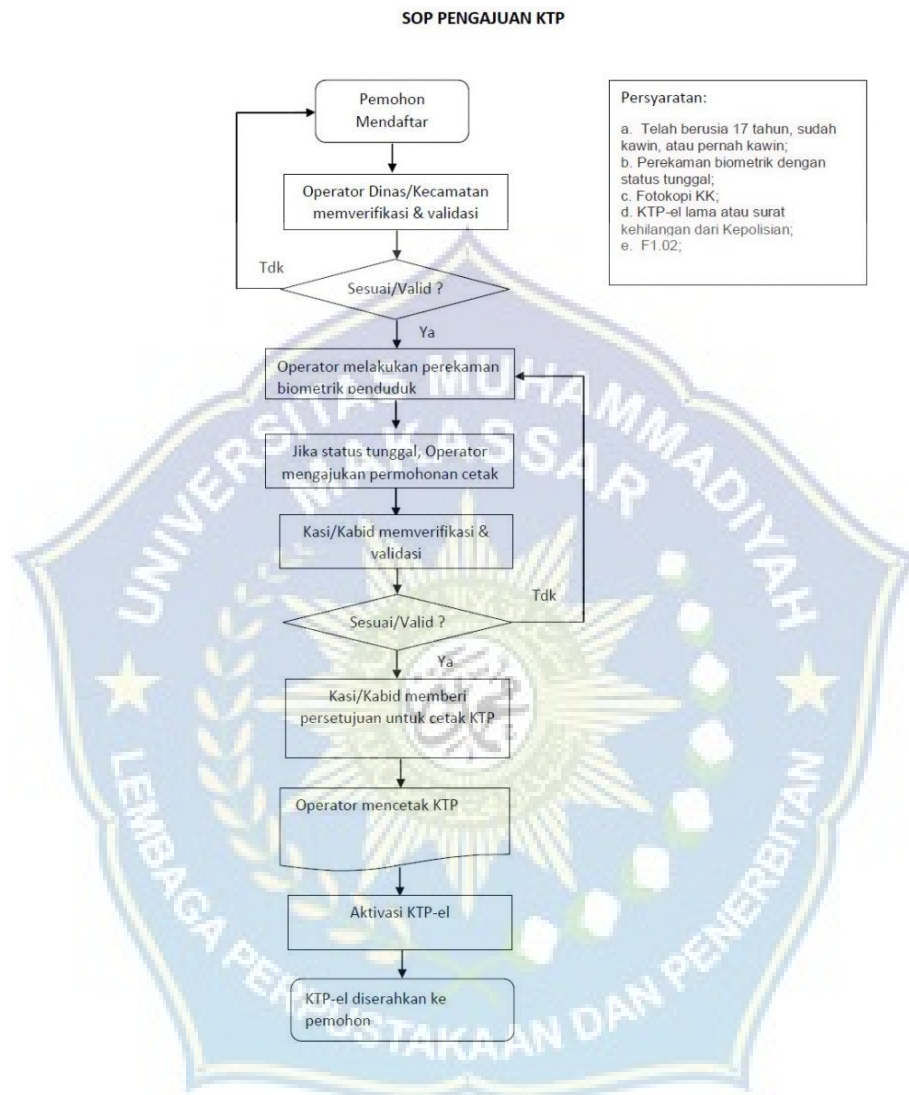


Gambar 4.4 Jenis Pelayanan

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.

### e. Standar Operasional Prosedur



Gambar 4.1 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**

### **1. Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan DuaPitue**

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 dalam hal ini diartikan sebagai keterbukaan informasi oleh jajaran pemerintahan yang dapat diakses oleh masyarakat (publik). Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, tentunya akan lebih memudahkan

masyarakat dalam menanggapi, mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Secara ringkas dapat dikatakan, tuntutan masyarakat terhadap transparansi sebagai bentuk pengawasan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan.

Tantangan dalam pelayanan publik di Indonesia semakin besar, mengingat Indonesia masih tertinggal jauh dari negara-negara lainnya dalam memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Selain pembangunan infrastruktur jaringan internet, listrik saja masih bermasalah. Belum lagi budaya masyarakat Indonesia yang masih lebih suka dengan pelayanan tatap muka.

Hal ini disampaikan oleh informan Bapak Camat Dua Pitue yang mengatakan bahwa:

“dalam melakukan pelayanan yang baik maka kita harus menerapkan yang namanya transparansi dan kejujuran agar masyarakat nyaman untuk melakukan pengurusan administrasi di kantor Kecamatan. Era Digitalisasi ini Harus dimanfaatkan sebaik mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terlebih di era digitalisasi sekarang ini, seluruh proses layanan tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan harus memanfaatkan sarana teknologi informasi sebagai bagian dari perwujudan keterbukaan dan Kota Pintar” (hasil wawancara oleh informan AS pada tanggal 15/09/2023)

Hasil wawancara di atas dapat kita lihat bahwa Adanya transparansi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan bermanfaat dalam menciptakan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Beberapa manfaat penting dengan adanya transparansi, diantaranya dapat mencegah terjadinya korupsi, memudahkan dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dari suatu kebijakan, meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan



publik oleh instansi pemerintah. Di samping itu, sikap transparan akan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah untuk memutuskan kebijakan tertentu, serta mampu mendorong iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan kepastian usaha.

Hal ini juga di sampaikan oleh informan Staf Administrasi Kantor Kecamatan Dua Pitue yang menjelaskan bahwa:

“dengan era digitalisasi saat ini kita harus memanfaatkan dengan agar pelayanan dapat di jalankan dengan baik dan harus bisa memanfaatkan Era Digitalisasi ini untuk meningkatkan Kualitas Pelayanannya di Instansi masing-masing terkhusus di kantor Kecamatan Dua Pitue ini”  
(Hasil wawancara oleh informan S pada tanggal 18/09/2023)

Hasil wawancara di atas bahwa Penerapan kebijakan pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Penerapan kebijakan publik dengan sistem digital dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien serta tepat waktu. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Dua Pitue kepada masyarakat. Jika pada saat pelayanan secara manual masyarakat tidak memiliki kepastian waktu pelayanan, maka dengan sistem digital ini masyarakat tidak perlu menunggu dalam waktu yang tidak pasti karena dalam kebijakan publik berbasis digital ini memiliki kepastian waktu yang lebih pasti.

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 Duapitue. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya inilah sangat dibutuhkan guna memperlancar proses pelayanan publik yang transparansi.

Hal ini juga di jelaskan oleh informan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

“dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Dua Pitue 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 HA pada tanggal 15/09/2023)

Hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa 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.

Hasil observasi di atas dapat disimpulkan bahwa Pada Kecamatan Dua Pitue 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 sangatlah 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 Dua Pitue belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya.

## **2. Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dua Pitue**

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (Power) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Kebijakan publik berbasis digital ini yang di terapkan oleh

pemerintah Kecamatan Dua Pitue memiliki manfaat bagi pemerintah dan juga masyarakat. Manfaat yang timbul bagi pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten yakni dapat membantu terwujudnya Kabupaten Sidenndang Rappang sebagai kota “Smart City Madani”. Manfaat dari adanya pelayanan publik berbasis digital ini juga didapat oleh masyarakat Kecamatan Dua Pitue. Masyarakat tentunya dapat dengan mudah mengurus keperluan dengan menggunakan sistem digital.

hal ini dijelaskan oleh informan Kasi Pemberdayaan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Dalam melakukan pelayanan 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” (Hasil wawancara oleh informan SR pada tanggal 17/09/2023)

Hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa Akuntabilitas merupakan kewajiban seseorang atau pegawai dalam mempertanggungjawabkan tugas yang dipercayakan kepadanya atau dengan artian lain akuntabilitas ialah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang ada di Kantor Camat Dua Pitue sudah bagus, walau mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya namun tidak mempengaruhi proses pelayanan yang ada, meskipun begitu para aparat setempat tetap berusaha berkonsultasi dengan bidang yang terkait untuk memperbaikinya.

Hal ini juga di sampaikan oleh informan Staf Administrasi Kantor

Kecamatan Dua Pitue yang menjelaskan bahwa:

“Akuntabilitas yang ada di Kantor Camat Dua Pitue sudah sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku, jika tidak maka pelayanan yang ada di Kantor Camat Dua Pitue tidak akan berjalan dengan baik. (Hasil wawancara oleh informan S pada tanggal 18/09/2023)

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Akuntabilitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Dua Pitue sudah tepat sasaran, hal ini di lihat dari tingkat capaian sasaran setiap tahunnya mengalami kenaikan. Pegawai di Kantor Camat Dua Pitue sudah bersikap tanggap dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Ada pun kedisiplinan pegawai yang ada di Kantor Camat Dua Pitue sudah cukup bagus, dari evaluasi yang ada tidak ditemukan pegawai di Kantor Camat Dua Pitue yang dijatuhi hukuman disiplin.

Hal ini juga dijelaskan oleh informan Masyarakat yang menjelaskan bahwa:

“dalam melakukan pelayanan menggunakan Pelayanan Publik para pegawai sudah baik dan menyediakan kerelaan dan keinginan pegawai Kantor Kecamatan Dua Pitue 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 HS pada tanggal 15/09/2023)

Hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa peningkatan kinerja aparatur kecamatan dalam pencapaian target disertai dengan pengadministrasian yang baik. Mekanisme pertanggungjawaban yang ada di Kantor Camat Dua Pitue di mulai dari penyusunan rencana program, kemudian

pengkoordinasian, pengaturan kerjasama, lalu pelaksanaan monitoring kemudian evaluasi, pelaporan dan penendalian administratif kegiatan.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum yang ada di Kantor Camat Dua Pitue telah dilaksanakan sesuai dengan system akuntabilitas yang sesuai dengan aturan dan mekanisme yang ada selain bertanggungjawab kepada pihak kecamatan pemerintah kecamatan juga bertanggungjawab kepada masyarakat. Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan.

### **3. Partisipatif dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dua Pitue**

partisipatif adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan keterlibatan mental seseorang kepada pencapaian tujuan, serta ikut bertanggung jawab didalamnya. Partisipatif merupakan suatu gejala demokrasi dimana orang diikutsertakan dalam suatu perencanaan serta dalam pelaksanaan dan bertanggung jawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibannya. Partisipasi itu menjadi lebih baik dalam bidang-bidang fisik maupun bidang mental serta penentuan kebijaksanaan.

Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelayanan publik bagi instansi pemerintahan desa memiliki peran sentral, baik berkaitan dengan tugas, bahkan yang berkenaan dengan aspek tanggung jawab. organisasi birokrasi yang mampu memberikan

pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi.

Hal ini dijelaskan oleh informan Kepala Kecamatan Dua Pitue yang mengatakan bahwa:

“partisipatif yang dilakukan oleh masyarakat dalam melakukan urusan di kantor kecamatan Dua Pitue ini sudah bagus dan tertata sehingga pegawai kantor dapat memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat” (hasil wawancara oleh informan AS pada tanggal 15/09/2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum). Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Hal ini juga dijelaskan oleh informan Kasi Pemberdayaan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kemampuan dan Keterampilan, semua petugas Kantor Kecamatan Dua Pitue telah mampu menggunakan alat-alat modern seperti komputer, printer, dan mesin fotocopy, agar kegiatan perizinan berjalan dengan efektif dan efisien sehingga lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan yang cepat dan tertip” (Hasil wawancara oleh informan SR pada tanggal 17/09/2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa peran dan fungsi pemerintahan, demikian pula dalam perkembangan global harapan dan tuntutan terhadap profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan publik, harus sesuai amanah perundang-undangan serta Peraturan Pemerintah Daerah (PERDA).

Untuk memaksimalkan sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Dua Pitue, upaya yang dapat dilakukan yakni pengembangan terhadap sumber daya manusia dengan cara pemahaman tugas dan fungsi dalam menerapkan konsep digital pada pelayanan maupun memberikan pelatihan-pelatihan. Kecamatan Dua Pitue telah melakukan beberapa kali pelatihan agar para sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Dua Pitue lebih mampu untuk memahami pelayanan berbasis teknologi ini. Namun, pelaksanaan pelatihan tersebut hasilnya belum maksimal. Dalam penerapan pelayanan digital ini memang skill yang dimiliki oleh pegawai sangat dibutuhkan agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal.

Hal ini juga di jelaskan oleh informan Masyarakat yang mengatakabn bahwa:

“dengan adanya pelayanan publik ini kami sanagat berpartisigasi dalam hal mengurus surat-surat yang di butuhkan karena tidak lagi merasakan antri yang lama dan juga pegawai kantor kecamatan Dua Pitue ini sudah bagus pelayanan” (Hasil wawancara oleh informan HS pada tanggal 15/09/2023)

Hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik, yang meliputi Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lainj meliputi; tingkat

ketelitian (akurasi), profesionalisme petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.

Hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa Peningkatan azas layanan publik dapat diketahui pada kualitas yang mengarah pada adanya; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan kesinambungan hak. Adapun kualitas prinsip layanan publik, dapat diketahui pada adanya; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Sedangkan peningkatan kualitas standar pelayanan dapat diketahui pada adanya; prosedur layanan, waktu penyelenggaraan, administrasi pelayanan, produk layanan.

#### **4. Kesamaan Hak dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan DuaPitue**

Kehidupan yang didambakan oleh semua manusia di dunia ini adalah kesejahteraan. Baik yang tinggal di kota maupun yang di desa, semua mendambakan kehidupan yang sejahtera. Sejahtera lahir dan bathin. Namun, dalam perjalanannya, kehidupan yang dijalani oleh manusia tak selamanya dalam kondisi sejahtera. Pasang surut kehidupan ini membuat manusia selalu berusaha untuk mencari cara agar tetap sejahtera. Mulai dari pekerjaan kasar seperti buruh atau sejenisnya, sampai pekerjaan kantoran yang bisa dilakukan oleh manusia.

Kesamaan hak dan 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. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk perizinan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Secara prinsip, sifat kinerja pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam menerima hak dan kewajibannya, yaitu menerima pelayanan secara baik

Hal ini di jelaskan oleh informan Masyarakat yang menjelaskan Bahwa:

“Petugas pelayanan yang jelas harus paham dulu apa yang diinginkan oleh masyarakat, jadi petugaspun selalu mendapatkan update informasi terkait pelayanan, karena sudah ada grupnya sendiri di tingkat kecamatan dan di Jombang. Jadi rasanya tidak mungkin petugas kami tidak paham tentang apaapa saja prosedur-prosedur pelayanan maupun persyaratan pengurusan dokumen” (Hasil wawanvara oleh informan HS pada tanggal 15/09/2023)

Hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa 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 pelaksana pelayanan publik pada organisasi penyelenggara pelayanan publik dilibatkan. Lokakarya ini menghasilkan sejumlah pengaduan yang akan dimasukkan kedalam kuisisioner pengaduan masyarakat.

Hal ini juga di sampaikan oleh informan Kasi Pemberdayaan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

“masyarakat. Apabila ada kendala dalam pelayanan sebisa mungkin kami mencoba untuk membantu masyarakat agar dapat mengakses pelayanan administrasi dengan mudah” (Hasil wawancara oleh informan SR pada tanggal 17/09/2023)

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa yang dilakukan peneliti saat berada di Kantor Kecamatan Dua Pitue, dalam melayani masyarakat, pegawai terlihat cekatan dan tanggap ketika masyarakat membutuhkan sesuatu. Tidak segan pegawai memberikan arahan tanpa tergesa-gesa. Bahkan meminta masyarakat untuk kembali dan menunggu dirumah selagi berkas diproses. Berkas atau dokumen yang telah selesai diproses akan diinformasikan oleh petugas melalui pesan whatsapp kapan dokumen yang diminta bisa diambil.

Hal ini juga di sampaikan oleh informan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Tentu penyampaiannya baik dan saya percaya dengan setiap pernyataan yang dilontarkan pegawai, karena akses kami ketika mengurus dokumen pasti ke Kantor Kecamatan, jadi harus percaya dengan info yang disampaikan” (Hasil wawancara oleh informan HA pada tanggal 15/09/2023)

Hasil wawancara di atas dapat di lihat bahwa Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena itu, pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kesamaan hak dan 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 terintegasi. Misalnya petugas dapat dengan muda 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 professional di Kecamatan Dua Pitue.

## C. Pembahasan

### 1. Transparansi

Menurut (Khan 2021) Adanya transparansi pelayanan di Kantor Kecamatan Dua Pitue ini dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan bermanfaat dalam menciptakan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Beberapa manfaat penting dengan adanya transparansi, diantaranya dapat mencegah terjadinya korupsi, memudahkan dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dari suatu kebijakan, meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Di samping itu, sikap transparan akan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah untuk memutuskan kebijakan tertentu, serta mampu mendorong iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan kepastian usaha.

Kecamatan Dua Pitue 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 sangatlah 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 Dua Pitue 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. Akuntabilitas**

Akuntabilitas menurut (Khan 2021) di Kantor Kecamatan Dua Pitue diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (Power) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat.

Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum yang ada di Kantor Camat Dua Pitue telah dilaksanakan sesuai dengan system akuntabilitas yang sesuai

dengan aturan dan mekanisme yang ada selain bertanggungjawab kepada pihak kecamatan pemerintah kecamatan juga bertanggungjawab kepada masyarakat. Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan.

Akuntabilitas menurut penelitian terdahulu (Kutika and Mambo 2021) Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mahakeret Timur sudah ada prosedurnya yaitu Standard Operating Procedure atau SOP sesuai dengan jenis layanannya. SOP pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan tidak rumit, tidak berbelit-belit, pendek, dan mudah dilaksanakan oleh petugas/aparat kelurahan, dan diikuti/dipenuhi oleh masyarakat yang dilayani. SOP dilaksanakan dengan konsisten oleh aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan; namun kalau petugas dan pejabat berwenang tidak berada ditempat, prosedur pelayanan tidak berjalan lancar dan penyelesaian layanan menjadi terlaksana dengan baik.

### **3. Partisipatif**

Partisipatif menurut (Khan 2021) yang ada di Kantor Kecamatan Dua Pitue adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan keterlibatan mental seseorang kepada pencapaian tujuan, serta ikut bertanggung jawab didalamnya. Partisipatif merupakan suatu gejala demokrasi dimana orang diikutsertakan dalam suatu perencanaan serta dalam pelaksanaan dan bertanggung jawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibannya.

Peningkatan azas layanan publik dapat diketahui pada kualitas yang mengarah pada adanya; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan kesinambungan hak. Adapun kualitas prinsip layanan publik, dapat diketahui pada adanya; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Sedangkan peningkatan kualitas standar pelayanan dapat diketahui pada adanya; prosedur layanan, waktu penyelenggaraan, administrasi pelayanan, produk layanan.

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.

#### **4. Kesamaan Hak**

Menurut Khan 2021) Kesamaan hak dan Partisipasi masyarakat di Kecamatan Dua Pitue 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.

kesamaan hak dan 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 Dua Pitue.

Hal ini selaras 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.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Transparansi Kecamatan Dua Pitue 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.
2. Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Dua Pitue Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan.
3. Partisipatif yang ada di Kantor Kecamatan Dua Pitue adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan keterlibatan mental seseorang kepada pencapaian tujuan, serta ikut bertanggung jawab didalamnya.
4. kesamaan hak dan sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.



## **B. Saran**

1. Pemerintah harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan
2. Diharapkan Staf dapat meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Serta memperluas ilmu pengetahuan sehingga petugas dapat memberikan informasi dengan muda 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

- Ahmad, Nurcholish. 2015. *Peace Education Dan Pendidikan Perdamaian Gus Dur*. Elex Media Komputindo.
- Amin, Ibrahim. 2018. "Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya."
- Asaniyah, Neneng. 2017. "Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Abstrak." *Buletin Perpustakaan* (57): 85–94.
- Durumeric, Zakir Et Al. 2014. "The Matter Of Heartbleed." *Proceedings Of The Acm Sigcomm Internet Measurement Conference, Imc*: 475–88.
- Hidayat, Amin. 2023. "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang." *Jurnal Satya Informatika* 8(01): 21–30.
- Irmawati, Irmawati, Andy Arya Maulana Wijaya, And Muh. Askal Basir. 2022. "Transparansi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau." *Journal Of Government Science Studies* 1(2): 50–57.
- John., Aziz Khalid; Kattwinkel. 2015. *Pelayanan Digitalisasi Pada Provinsi Jawa Barat*. 3 November 2015.
- Kepemimpinan, Pengaruh Et Al. 2019. "The Effect Of Headmaster Leadership And Appreciation For Teacher Performance Throught Motivation Of Elementary School In Barombong District Gowa Regency." *Yume : Journal Of Management* 2(3).
- Khan, Ayub. 2021. "Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin Di Era Digitalisasi Di Provinsi Riau." *Jurnal Niara* 14(2): 9–14.
- Kutika, Natalia, And Johnny H. Posumah Rully Mambo. 2021. "Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado." *Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado Natalia Vii*(102): 43–52.
- Miladiyah, Isnatin, Jumina Jumina, Sofia Mubarika Haryana, And Mustofa Mustofa. 2018. "Biological Activity, Quantitative Structure–Activity Relationship Analysis, And Molecular Docking Of Xanthone Derivatives As Anticancer Drugs." *Drug Design, Development And Therapy* 12: 149–58.
- Mulyono, Hardi, Syafrizal Helmi, And Syafrizal Helmi Situmorang. 2018. "E-Crm And Loyalty: A Mediation Effect Of Customer Experience And Satisfaction In Online Transportation Of Indonesia." *Academic Journal Of Economic Studies* 4(3): 96–105.
- Nasco, Suzanne Altobello, And Dena Hale. 2009. "Information Search For Home, Medical, And Financial Services By Mature Consumers." *Journal Of*

*Services Marketing* 23(4): 226–35.

Nuraeni, Risma Et Al. 2017. “Pelayana Publik Di Era Digitalisasi.” *Diponegoro Journal Of Accounting* 2(1): 2–6.

Prasetyo, Wibowo Heru, Dasim Budimansyah, And Navila Roslidah. 2016. “Urban Farming As A Civic Virtue Development In The Environmental Field.” *International Journal Of Environmental And Science Education* 11(9): 3139–46.

Sampsa., Videman Mari; Tokariev Anton; Saikkonen Heini; Stjerna Susanna; Heiskala Hannu; Mantere Outi; Vanhatalo. 2017. “Newborn Brain Function Is Affected By Fetal Exposure To Maternal Serotonin Reuptake Inhibitors.” 27(6): 3208–16.

Sawitri, Ni Nyoman, And Erie Febrian. 2018. “Determinants Of Demand For Islamic Banking Services: A Survey On Moslem Public Servants In Indonesia.” *Malaysian Journal Of Consumer And Family Economics* 21(Special Issue 2): 65–73.

Setiawan, Guruh Agung. 2017. “Ombudsman Dan Pelayanan Publik Yang Baik: Studi Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015.” *Jurnal Ilmu Hukum: Alethea* 1(1): 37–54.

Sinambela, Poltak Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Pubik*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.

Siregar; Zuliyanti, Ameilia; Harahap, Nurlianaa. 2019. “Strategi Dan Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah Dan Publikasi.”

Yunaningsih, Ani, Diani Indah, And Fajar Eryanto Septiawan. 2021. “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi.” *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3(1): 9–16.

Zubaidah, Siti. 2021. “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir.” *Jisip : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 10(3): 202–8.







**LAPORAN REALISASI PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERKOTAAN DAN PERDESAAN (PBB-P2) UPT BADAN PENDARATAN DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG TAHUN 2023**

BULAN JANUARI S/D MINGGU KE (.....) TAHUN 2023

NO	KELOMPOK/DESA	TARGET		REALISASI										JUMLAH	%	SSA	REK			
		PBB	TPS	MINGGU I					MINGGU II									S/D MINGGU KE		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	PERKOTAAN																			
1	MEL. TAMBITOONG	95	526	94																
2	MEL. SALOMALLONG	115	319	44																
	Jumlah																			
2	PERDESAAN																			
3	PERMUKAAN RIAU	99	209	676	1	72														
4	PERMUKAAN GONG	22	120	99	1	45														
5	MILA	132	51	115	3	524														
6	KALOGI RIAU	99	74	73	2	85														
7	TALCAMP	96	198	27	2	295														
8	MAKUP	99	350	98	2	37														
9	SALORUKANG	43	74	9	3	124														
10	KAMPAL	1	908	50	1	72														
	Jumlah	654	109	98	20	193														
	Jumlah (100%)	654	109	98	20	193														

Mengalahkan  
 C A M A T  
**ANDI SAMMANG, SH., MH.**  
 Nip. 19711030 200212 1 005

Tamstedong  
 Kepala UPT BAPENDA Kec. Dua Pitue  
**HALLJAH, S.Sos**  
 Nip.19730705 200901 2 001



















**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](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor : **28200/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.  
 Lampiran : - Bupati Sidrap  
 Perihal : Izin penelitian

di-  
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2674/05/C.4-VIII/X/1445/2023 tanggal 24 Oktober 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MUHAMMAD IHSAN MAPPAGILING**  
 Nomor Pokok : 105611124019  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

**" KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI KANTOR KECAMATAN DUAPITUE  
 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 Oktober s/d 24 Desember 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 24 Oktober 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

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





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411)865500 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2647/05/C.4-VIII/X/1445/2023

09 Rabiul Akhir 1445 H

Jumlah : 1 (satu) Rangkap Proposal

24 October 2023 M

Tujuan : Permohonan Izin Penelitian

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: 2633/FSP/A.6-VIII/X/1445/2023 tanggal 24 Oktober 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD IHSAN MAPPAGILING

No. Stambuk : 10561 1124019

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI KANTOR KECAMATAN  
DUAPITUE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 Oktober 2023 s/d 26 Desember 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



Katua LP3M,  
Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd  
NBM 1127761



Nomor : 2633/FSP/A.6-VIII/X/1445H/2023 M  
 Lamp. : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
 Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti 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 Ihsan Mappagiling  
 S t a m b u k : 105611124019  
 J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
 Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.  
 Judul Skripsi : *"Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang"*

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

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 24 Oktober 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si.  
 NBM. 991 742



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**  
**KECAMATAN DUA PITUE**  
JALAN ANDI CAMMI NOMOR 14 TELEPON 721001  
TANRUTEDONG KODE POS 91681

**REKOMENDASI IZIN PENELITIAN**

Nomor : 410 / 1057 / Dua Pitue

Yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama : ANDI SAMMANG, SH, MH
2. Jabatan : Camat Dua Pitue

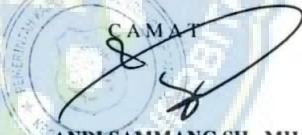
Memberikan Izin Penelitian kepada :

1. Nama : MUHAMMAD IHSAN MAPPAGILING
2. No. Stambuk : 105661 1124019
3. Fakultas / Prodi : Fakultas Sosial dan Politik
4. Lama Penelitian : 2 ( Dua ) Bulan
5. Judul Penelitian : " Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang "

Memberikan Izin Penelitian di Kantor Camat Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang mulai tanggal 24 Oktober 2023 s/d 24 Desember 2023.

Demikian Surat Keterangan Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanrutedong, 31 Oktober 2023

  
**ANDI SAMMANG SH., MH**  
Nip.19711030 200212 1 005



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 Ihsan Mappagiling

Nim : 105611124019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	12 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	3 %	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, 25 Januari 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nursinarti, S. Nam., M.I.P.  
NBM. 964 591



Muhammad Ihsan Mappagiling 105611124019 Bab I

ORIGINALITY REPORT

7%



SIMILARITY INDEX

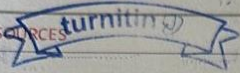
3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1

[www.jogloabang.com](http://www.jogloabang.com)

Internet Source

3%

2

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

2%

3

Submitted to Universitas Terbuka

Student Paper

2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

Off





# Muhammad Ihsan Mappagiling 105611124019 Bab II

## ORIGINALITY REPORT

**12** **0%** **12%** **5%** **7%**  
 LULUS  
 SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	3%
2	makalahme02.blogspot.com Internet Source	2%
3	asrulpkg.blogspot.com Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	2%
5	ojs-al-iiidara-balad.web.id Internet Source	2%
6	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

# Muhammad Ihsan Mappagiling 105611124019 Bab III

## ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.metrouniv.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.coursehero.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>eprints2.undip.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repository.upi.edu</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>vdocuments.mx</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  Off

Exclude bibliography  Off

Exclude matches  < 2%



## Muhammad Ihsan Mappagiling 105611124019 Bab IV

### ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Similarity Index
1	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://dpmptsp.sulselprov.go.id">dpmptsp.sulselprov.go.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	2%

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  < 2%

# Muhammad Ihsan Mappagiling 105611124019 Bab V

## ORIGINALITY REPORT

**3%**  
SIMILARITY INDEX

**3%**  
INTERNET SOURCES

**0%**  
PUBLICATIONS

**0%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** repository.uin-suska.ac.id  
Internet Source

**3%**

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  2%



## RIWAYAT HIDUP



Muhammad Ihsan Mappagiling adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 13 Juli 2001, di Tantutedong Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak Tunggal, dari pasangan Muh. Nasir dan Hapida, S.Pd.

Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 8 Tanrutedong pada tahun 2006 dan tamat 2012 pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Duapitue dan tamat 2015, setelah tamat di SMP penulis melanjutkan ke SMA Negeri 3 Sidrap tamat pada tahun 2018 dan pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan tamat pada tahun 2024. Dengan ketekunan, semangat, dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah menyelesaikan perkuliahan selama 4 tahun 7 bulan dan mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan adanya penulisan tugas akhir atau skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang baik bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang”**