

SKRIPSI

**PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**



Oleh :

SALBIYAH

Nomor Induk Mahasiswa 10561111320

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

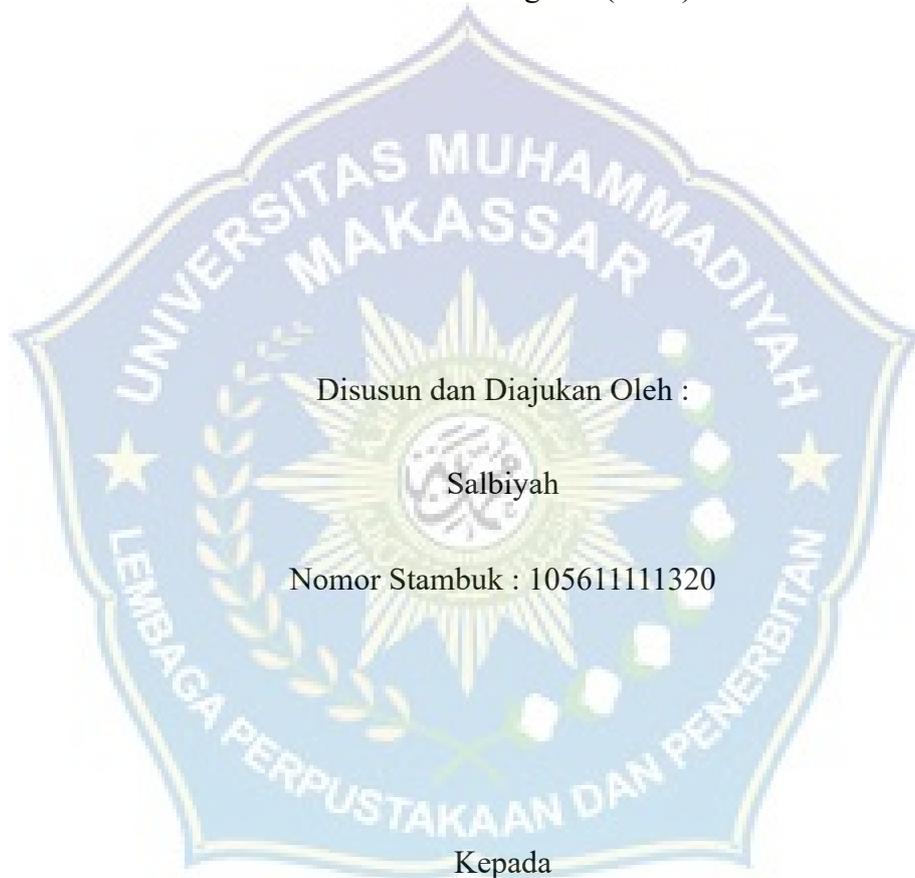
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Memperoleh Sarjana Ilmu

Administrasi Negaran (S.AP)



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor
Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Salbiyah

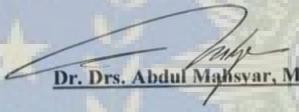
Nomor Induk Mahasiwa : 10561111320

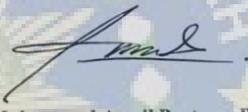
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si


Muhammad Amril Pratama P, S.IP., M.AP

Mengetahui :

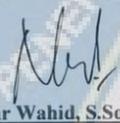
Dekan

Ketua Program Studi

Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


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


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

NBM: 730727

NBM: 991742

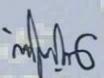
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0295/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Kamis, 29 Agustus 2024.

Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS

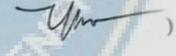

Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., MS.i


Dr. Andi Lahur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si ()
2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si ()
3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si ()
4. Muhammad Amril Pratama P, S.IP., M.AP ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Salbiyah

Nomor Induk Mahasiswa : 10561111320

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal 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, 17 September 2024

Yang Menyatakan,



Salbiyah

ABSTRAK

Salbiyah, 2024. Dibimbing oleh Abdul Mahsyar, Muhammad Amril Pratama Putra, Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini, Makassar, melalui SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga informan yang dipilih secara purposive sampling. Pengabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan (Support) dari pemerintah daerah cukup kuat melalui kebijakan inovasi dan peluncuran aplikasi, namun partisipasi masyarakat masih rendah dan fitur layanan online terbatas. Kapasitas (Capacity) didukung oleh SDM yang telah dilatih melalui kerjasama dengan pihak IT dan sarana prasarana yang selalu di-upgrade mengikuti standar digitalisasi, meski terbatasnya kapasitas server dan kurangnya keterampilan teknis staf masih menjadi tantangan. Manfaat (Value) digitalisasi meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, namun terdapat kritik yang meminta adanya aplikasi yang dapat diunduh untuk mempermudah akses. Selain itu, keterbatasan layanan, masalah teknis seperti gangguan server, dan rendahnya partisipasi masyarakat mengurangi efektivitasnya.

Kata Kunci : *Digitalisasi, Pelayanan, Penerapan, SIAMPI*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penelitian dengan judul “Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar” ini adalah penerapan ilmu administrasi negara yang penulis pelajari selama perkuliahan. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat dukungan moral dan bimbingan dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis meminta kritik dan saran dari para pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan kontribusi positif bagi kita semua.

Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih yan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si dan Bapak Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP., M.AP sebagai dosen pembimbing sekaligus dosen penguji dalam penyusunan skripsi ini, yang selalu memberikan bimbingan dengan baik, memberikan masukan dan solusi yang tepat serta mengarahkan dengan sepenuh hati, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

2. Bapak Dr. Muhammad Yahya, M.Si dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si sebagai dosen penguji, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas seluruh dukungan serta masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, ST.,MT.,IPU selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Ucapan teristimewa saya berikan kepada Kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta Sofyan dan Ibunda tercinta Nurhaeni, telah menjadi sosok yang luar biasa bagi penulis. Mereka telah mengorbankan waktu, tenaga, dan uang untuk mendukung pendidikan dari awal Sekolah Dasar (SD) hingga Perguruan Tinggi. Dukungan dan doa mereka yang tak henti-hentinya, serta kasih sayang yang luar biasa, selalu memotivasi penulis untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh informan dan staff, di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk

melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada informan dan staff, Kecamatan Rappocini karena telah menyambut penulis dengan sangat amat baik dan memberikan banyak motivasi kepada penulis.

9. Untuk saudara dan sepupu-sepupu saya, terutama kakak pertama saya Kurniawan, dan adik laki-laki saya Ikhwan Badrawi. Mereka selalu memberikan motivasi yang tiada hentinya, baik melalui nasihat, masukan, maupun arahan dalam setiap langkah saya.
10. Teruntuk sahabat-sahabat penulis, Djunysyahrani Juharbi, Indah Puspita Sari, Azmiralda Rahmalia, dan Andi Nurul Hikma terima kasih sebanyak-banyaknya karena telah menjadi sahabat yang selalu menyemangati, memotivasi, dan membantu baik dalam masalah pribadi maupun masalah akademik.
11. Untuk Alpin danila, terimakasih sudah menjadi partner saya dan menjadi support system selama penelitian sampai selesainya skripsi ini.
12. Untuk teman saya, A. Dewi Intan dan Andi Nurul Ilmi. Terimakasih selalu membantu, menemani, dan menghibur penulis. Semoga kalian juga berdua juga cepat menyusul, Amin.
13. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN C yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan
14. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan segala kebaikan di dunia dan akhirat atas keikhlasan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas perhatian dan pemberian semangat selama proses penyelesaian skripsi.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Konsep dan Teori	16
C. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	31
C. Jenis dan Tipe Sumber Data.....	32
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33
G. Pengabsahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian	54

C. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kenaikan Jumlah Aplikasi Inovasi Pelayanan	4
Gambar 1. 2 Tampilan Awal Layanan SIAMPI	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4. 1 Persebaran luas wilayah di Kecamatan Rappocini.....	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Rappocini	45
Gambar 4. 3 Tampilan awal SIAMPI.....	58
Gambar 4. 4 Jumlah Pengunjung Website SIAMPI.....	73
Gambar 4. 5 Jumlah Berkas Administrasi Terproses Melalui SIAMPI	73
Gambar 4. 6 Tampilan Layanan Online Pengurusan Ahli Waris	77
Gambar 4. 7 Tampilan Layanan Antrian SIAMPI.....	77
Gambar 4. 8 Tampilan Layanan Tracking Berkas Online.....	79
Gambar 4. 9 Informasi Berkas Layanan Kecamatan Rappocini	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 4. 1 Jumlah Sumber Daya Manusia Pemerintah Kecamatan Rappocini	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya industri 4.0 dan masyarakat 5.0 yang bergantung pada teknologi digital telah membuat digitalisasi menjadi konsep yang luas di berbagai aspek kehidupan manusia. Sektor pelayanan publik adalah komponen kehidupan masyarakat yang sangat strategis dan penting bagi hajat hidup orang banyak. Pelayanan publik barang, jasa, dan administrasi telah berubah ke era digital di mana mereka menggunakan teknologi digital sebagai pengganti proses manual.

Dalam zaman digital ini, pemerintah memerlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk, baik untuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pergeseran dari pelayanan publik konvensional ke pelayanan publik yang terdigitalisasi tentu memerlukan proses dan dukungan dari berbagai pihak. Adapun dalam (Wahid, Azikin, dan Ma'ruf 2018) menyatakan bahwa Fokus utama dari pelayanan publik di Indonesia adalah memenuhi kebutuhan warganegara.

E-government didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan digitalisasi untuk meningkatkan pemberian layanan publik kepada warga negara dan bisnis. (Rachmatullah dan Purwani 2022). Digitalisasi mempunyai peran

penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi dianggap sebagai langkah strategis yang tidak hanya merespons perkembangan teknologi, tetapi juga sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan berkualitas di era digital ini. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat. Selain itu, digitalisasi juga dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan daya saing suatu negara.

Dalam perspektif global, digitalisasi pelayanan publik menjadi semakin penting sebagai bagian dari transformasi menuju masyarakat dan pemerintahan yang lebih modern dan efisien. Berbagai negara di seluruh dunia telah mengadopsi digitalisasi sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik mereka. Salah satu dampak global dari digitalisasi pelayanan publik adalah terciptanya kesempatan untuk mengatasi kesenjangan digital antara negara-negara maju dan berkembang. Melalui teknologi digital, negara-negara berkembang dapat mempercepat proses modernisasi administrasi publik mereka, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan menyediakan layanan dasar yang lebih baik kepada masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau.

Sebagai pendekatan menarik dari konteks penerapan digitalisasi di tingkat global, contohnya yaitu digitalisasi pelayanan publik di Estonia yang dianggap menjadi salah satu pemimpin dalam digitalisasi pelayanan publik, negara ini telah mengembangkan *e-residency program*, yang memungkinkan warga negara asing untuk mendapatkan identitas digital dan mengakses layanan pemerintah secara online. Selain itu, Estonia memiliki sistem *e-Voting* yang memungkinkan pemilihan

umum dilakukan secara online. Dikutip dari (Rachman 2023) Di Estonia, transformasi digital berfokus pada dua hal: peningkatan kemampuan SDM digital, yang mencakup seluruh masyarakat dan ASN, dan penyediaan infrastruktur TIK secara menyeluruh, sehingga akses internet tidak lagi menjadi hambatan.

Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk digitalisasi birokrasi adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Adapun sembilan aplikasi yang menjadi prioritas SPBE sesuai dengan (Pemerintah Republik Indonesia 2022) tentang Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional yaitu Identitas digital berbasis data kependudukan yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri; layanan satu data Indonesia yang dikelola oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional atau Bappenas; dan transaksi keuangan yang dikelola oleh Kementerian Keuangan. Selain itu, Kementerian Komunikasi dan Informatika atau Kominfo juga mengelola portal layanan publik, pusat data nasional (PDN), sistem penghubung layanan pemerintah (SPLP), single sign on (SSO), dan komputasi awan.



Gambar 1. 1 Kenaikan Jumlah Aplikasi Inovasi Pelayanan

Sumber : (Maulani dan Setiawan 2024)

Berdasarkan data dari Badan Strategi Kebijakan dalam Negeri yang diambil dari (Maulani dan Setiawan 2024) ditemukan bahwa Pemerintah telah melakukan berbagai inovasi berupa penerapan berbagai aplikasi baik di tingkat pusat maupun daerah. Jumlah inovasi yang dilaporkan oleh daerah terus meningkat hingga tahun 2022. Pada tahun 2017 sebanyak 576 inovasi, tahun 2018 sebanyak 3.718 inovasi, tahun 2019 sebanyak 8.016 inovasi, tahun 2020 sebanyak 17.779 inovasi, dan pada tahun 2021 sebanyak 25.124 inovasi. Meski begitu, Menpan RB Abdullah Azwar Anas, yang merupakan Menteri Reformasi Administrasi dan Birokrasi, disebutkan dari (Ameliya 2023) mengungkapkan bahwa jumlah keluhan dari masyarakat terkait dengan layanan digital pemerintah sejak 2020 sampai dengan 2022 mencapai 10.799 keluhan. Dilanjutkan dengan pendapat (Kurniawan dan Najih

2008) disebutkan bahwa Pelayanan Publik di Indonesia masih memiliki beberapa masalah yaitu :

1. Kualitas pelayanan masih terbilang rendah
2. Kualitas penyedia atau penyelenggara pelayanan masih rendah
3. Tidak tersedia akses bagi penyandang disabilitas dan komunitas adat terkecil
4. Tidak ada mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa
5. Tidak ada ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan

Kemudian dijelaskan juga dalam (Mahsyar 2011) bahwa kelemahan lain pelayanan publik di Indonesia terlihat dari sisi kelembagaan. Kelemahan utamanya terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Struktur yang penuh dengan hierarki membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis) dan kurang terkoordinasi.

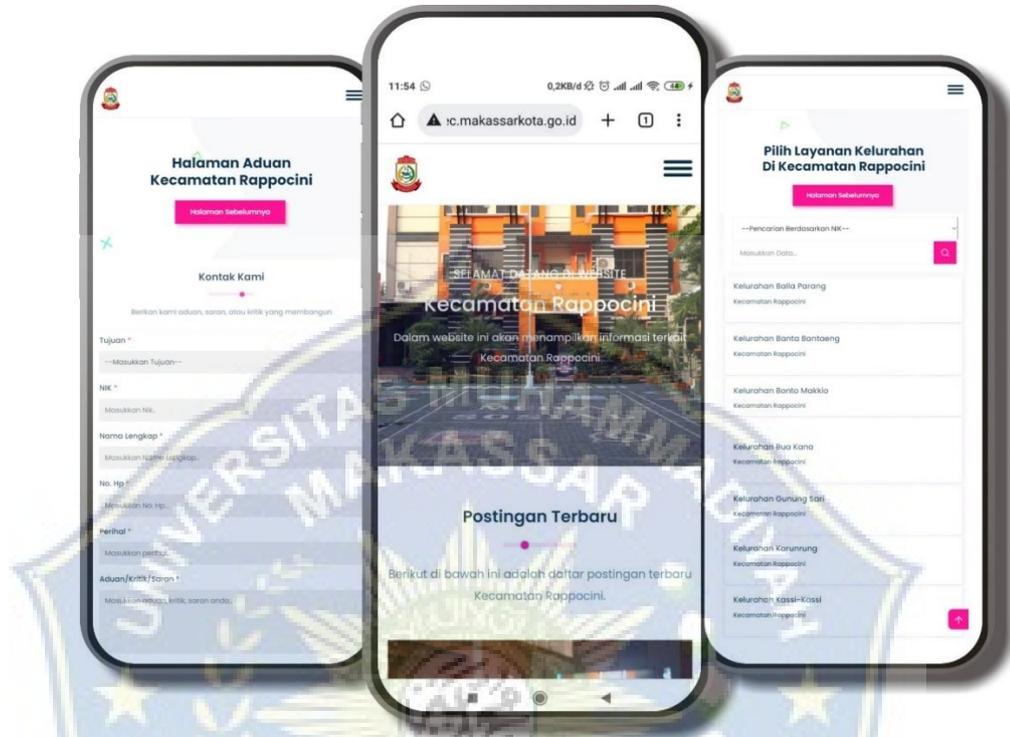
Maka pelayanan publik digital atau *E-Government* menjadi salah satu perspektif administrasi yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi masalah dalam pelayanan publik. Dengan adanya model *E-Government* tersebut, diharapkan kendala-kendala yang selama ini menghambat pelaksanaan pelayanan publik dapat diatasi, sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat lebih efektif (Mahsyar 2011).

Penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kota Makassar, Indonesia, merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Kota Makassar sendiri telah

mengambil langkah-langkah dalam penerapan digitalisasi dalam berbagai sektor pelayanan publik. Dalam (Wahid et al. 2024) disebutkan bahwa Implementasi pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital merupakan salah satu upaya yang terus dilakukan oleh instansi pemerintah, sehingga tidak sedikit penyedia layanan publik yang melakukan beberapa inovasi dalam pelayanan. Penggunaan teknologi informasi berbasis transformasi digital diharapkan dapat mendukung. Meskipun demikian, masih banyak tantangan dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kota Makassar. (Haerana dan Riskasari 2022) dalam penelitiannya berjudul “Literasi Digital dalam Pelayanan Publik” ditemukan permasalahan yang mengatakan bahwa di Kota Makassar sendiri termasuk dalam kategori Smart City yang dilengkapi dengan fasilitas dan infrastruktur layanan publik offline dan online yang lengkap. Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk di Kota Makassar kurang melek digital.

Sebagai bagian dari upaya perubahan di tingkat Kecamatan, Pemerintah Kecamatan Rappocini telah meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini (www.rappocinikec.makassarkota.go.id) yang dikenal sebagai SIAMPI pada akhir tahun 2023. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti informasi layanan publik, layanan online, antrian, pelacakan berkas secara online, dan layanan pengaduan. Program inovasi ini juga telah tercantum dalam SK Camat No.52 Tahun 2022. Menurut Camat Rappocini M. Aminuddin, S.Sos., M.AP dikutip dari (Klasik 2023), inovasi ini muncul karena pelayanan manual di loket masih lambat dan sering menyebabkan kerumunan masyarakat. Beliau juga menyatakan bahwa masyarakat sangat menyambut baik kehadiran

aplikasi ini. Oleh karena itu, tujuan utama dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan di Kecamatan Rappocini..



Gambar 1. 2 Tampilan Awal Layanan SIAMPI

Sumber : Google

Penerapan digitalisasi pelayanan publik menjadi penting karena fenomena ini merupakan respons strategis terhadap perubahan masyarakat yang semakin digital. Keberhasilan pembangunan di suatu wilayah sangat dipengaruhi oleh partisipasi aktif masyarakat serta hubungan yang harmonis antara pemerintah daerah dan warga setempat. Kolaborasi yang sinergis antara masyarakat dan pemerintah daerah akan memaksimalkan potensi suatu wilayah dan berkontribusi pada kemajuan daerah tersebut. Pembuatan layanan berbasis website atau aplikasi akan menjadi jembatan penghubung yang efektif antara masyarakat dan pemerintah di kecamatan, sehingga meningkatkan interaksi dan kerja sama untuk mencapai tujuan

bersama. Memahami bahwa pentingnya mengkaji tentang penerapan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan, maka peneliti melakukan penelitian terkait **“Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada pertanyaan atau persoalan yang perlu dipecahkan melalui penelitian. Hal ini bertujuan untuk memberikan jawaban atau solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi. Berikut yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini” (SIAMPI) di Kantor Kecamatan Rappocini Makassar?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini” (SIAMPI) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merujuk pada tujuan yang ingin dicapai sebagai respons terhadap pertanyaan atau masalah yang diajukan dalam permasalahan penelitian. Fokusnya adalah untuk memahami atau mengetahui aspek tertentu yang menjadi sorotan dari permasalahan penelitian tersebut.

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini” (SIAMPI) di Kantor Kecamatan Rappocini
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam diterapkannya digitalisasi pelayanan publik melalui “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini” (SIAMPI) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam tiga aspek, yaitu secara teoritis, akademis, dan praktis.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, khususnya untuk pengembangan teori dan memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait Digitalisasi Pelayanan Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Secara Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar sehingga mahasiswa bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang Digitalisasi Pelayanan Publik dan Penelitian ini dapat menjadi acuan peneliti selanjutnya yang tertarik menangkat topik yang sama atau topik yang tetrkait

3. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan kepada instansi pemerintah, khususnya Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar tentang bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun sumber referensi dan materi referensi yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	(Zuraida, Hendrati, dan Wardaya 2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Keputih, Kota Surabaya	Penelitian menyoroti pentingnya adaptasi teknologi dalam pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan. Dispendukcapil Kota Surabaya mengembangkan aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk memfasilitasi pengajuan administrasi kependudukan secara digital, meningkatkan keteraturan	Perbedaan terletak pada fokus utama yang diteliti seperti penggunaan Klampid New Generation dan penelitian ini juga berbentuk pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi terkait aplikasi KNG.

NO	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>administrasi kependudukan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi kependudukan yang tertib penting karena memastikan kebijakan pemerintah tepat sasaran. Oleh karena itu, pelaporan peristiwa kependudukan menjadi kunci dalam menjaga ketertiban administrasi kependudukan.</p>	
2	<p>(Christover, Hidayattullah, dan Mawarni 2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep digitalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya masih menghadapi tantangan. Meskipun ada faktor</p>	<p>Perbedaan terletak terletak pada teknik pengumpulan data dan fokus kepada digitalisasi Pemerintah Desa.</p>

NO	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara	pendukung seperti infrastruktur dan pelatihan, kurangnya pengetahuan dan partisipasi masyarakat menjadi hambatan. Oleh karena itu, upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik berbasis digital di Desa Manunggal Jaya.	
3	(Bambang Suprianto 2023). Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum optimal. Masih ada kendala seperti kurangnya pemanfaatan digitalisasi dalam penyimpanan	Perbedaan terletak pada fokus utama yang diteliti dan teori yang digunakan dimana penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik.

NO	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>dokumen, ketergantungan pada cuaca yang mengganggu jaringan, dan lambatnya respons pelayanan. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitasnya.</p>	
4	<p>(Nurrahman et al. 2021) Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut</p>	<p>Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut menggunakan website http://visitgarut.garutkab.go.id untuk digitalisasi pelayanan publik. Meskipun ada dukungan dari Pemerintah Kabupaten Garut, infrastruktur masih kurang memadai sehingga beberapa fitur website mengalami error. Sumber</p>	<p>Perbedaan terletak pada fokus yang diteliti dimana penelitian ini fokus pada pemanfaatan website pada bidang pariwisata dan kebudayaan,</p>

NO	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>daya manusia dalam pengelolaan website tergolong memadai, tetapi perlu peningkatan kemampuan melalui pelatihan. Penggunaan website sebagai media komunikasi, informasi publik, dan promosi pariwisata dan kebudayaan telah dilakukan dengan baik.</p>	
5	<p>(Ilyas dan Bahagia 2021) Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan</p>	<p>Proses digitalisasi dan input digitalisasi berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai dan pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik digital, organisasi perlu meningkatkan anggaran, jumlah, dan</p>	<p>Perbedaan terletak pada fokus yang diteliti dimana penelitian ini fokus kepada pengaruh digitalisasi terhadap pelayanan publik, perbedaan juga terletak pada metode penelitian dimana yang digunakan</p>

NO	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>kapasitas sumber daya manusia serta menetapkan standar operasional prosedur. Manajemen juga perlu memberikan apresiasi kepada pegawai sebagai motivasi, terutama di masa pandemi di mana model kerja seperti WFH dan WFO berdampak pada kondisi psikologis pegawai. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja, mengurangi kesalahan, dan mengatasi keluhan pengguna layanan.</p>	<p>pada penelitian ini yaitu metode regresi linear berganda.</p>

B. Konsep dan Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik

Dalam dunia pemerintahan, permasalahan pelayanan publik menjadi fokus semua pihak. Di masa lalu, institusi pemerintah lebih dipandang sebagai penguasa

dibandingkan sebagai pelayan publik. Namun seiring berjalannya waktu, posisi perangkat ini terbalik, dan menjadi wajib melayani daripada meminta layanan. Pelayanan publik dapat dirumuskan sebagai penyediaan sesuatu yang "memuaskan" dari suatu barang atau jasa yang dapat membuat standar "cukup", sehingga kriterianya menjadi "cukup baik". Dalam (Parawu 2014) Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan pada dasarnya merupakan konsep pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Peningkatan pelayanan publik merupakan kebijakan jangka panjang untuk mewujudkan visi birokrasi yang benar-benar diinginkan oleh masyarakat itu sendiri, yang merupakan pemegang hak utama pelayanan publik. Untuk itu UU Kepegawaian diundangkan untuk memperkuat, mengawasi dan mengarahkan kinerja pelayanan publik. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik harus sesuai untuk melayani masyarakat, sesuai dengan kesesuaian yang diperuntukkan bagi masyarakat, dan tentunya dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 oleh (Pemerintah Republik Indonesia 2009) tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini mencakup pelayanan atas

barang, jasa, dan/atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam terminologi, pelayanan publik mencakup semua jenis layanan, baik berupa barang maupun jasa, yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat atau daerah. Layanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk mematuhi ketentuan peraturan undang-undang. (Kartini, Mahsyar, dan Ma'ruf 2020)

(Moenir 2002) dalam bukunya menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya, yang dilaksanakan oleh perorangan atau sekelompok orang. Pelayanan publik juga memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (Putra, Kadir, dan Nurlinah 2020). Hal ini didasarkan pada sejumlah faktor material dan dilaksanakan melalui prosedur atau metode tertentu. Pelayanan ini juga bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, memberikan informasi yang tepat mengenai pilihan kebutuhan dan petunjuk cara memperolehnya, sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winasih dalam (Hardiyansyah 2018), "Layanan publik" mencakup semua jenis jasa, termasuk barang publik dan jasa publik. Jasa-jasa tersebut biasanya disediakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan wilayah, serta oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMN) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan definisi kedua ahli tersebut, dapat disimpulkan

bahwa pelayanan di atas pelayanan publik berperan penting untuk memastikan hak-hak masyarakat terlindungi dan tersedianya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam konteks kehidupan negara kita, UUD 1945 mengatur bahwa negara mempunyai kewajiban menyediakan kebutuhan pokok seluruh warga negara dan penduduk dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat artinya pemerintah sebagai pengelola negara harus mengurus seluruh kepentingan masyarakat dalam berbagai bidang pelayanannya, khususnya dalam hal hak-hak sipil dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain, setiap manfaat yang menyangkut hajat hidup orang banyak membutuhkan atau mengharuskan adanya pelayanan.

Menurut (Kasmir 2006), karakteristik dari pelayanan publik yang baik melibatkan beberapa elemen-elemen berikut :

- 1) Tersedianya karyawan yang berkualitas
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab terhadap nasabah dari awal hingga akhir
- 4) Kemampuan melayani dengan cepat dan tepat
- 5) Kemampuan untuk berkomunikasi
- 6) Menjamin kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik.

Konsep Pelayanan publik pada hakikatnya merujuk pada kegiatan yang memberikan pelayanan kepada banyak orang (masyarakat). Layanan ini dapat disediakan oleh pemerintah atau pihak lain atas nama pemerintah. Karena

penghidupan banyak orang bergantung pada layanan publik, layanan publik memerlukan konsep, desain, nilai, dan sistem yang berbeda dengan layanan swasta.

b. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas Pelayanan Publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi pedoman penyelenggaraan, arah kerja, dan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik, pengorganisasian, bahan acuan, dan pedoman penilaian kinerja bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan. Kepatuhan terhadap Asas-asas Pelayanan Publik merupakan hal yang penting dalam keseluruhan proses penyelenggaraan Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 2003) memuat point terkait Asas Pelayanan Publik yaitu :

1) **Transparansi**

Pelayanan Publik harus dapat diakses dengan mudah dan terbuka untuk semua pihak yang membutuhkannya, disajikan dengan baik dan mudah dipahami.

2) **Akuntabilitas**

Pelayanan dapat dipertanggung jawab sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3) **Kondisional**

Bisa disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi pemberi serta penerima layanan, sambil menjaga prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Melibatkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sambil tetap memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan mereka.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang disediakan melakukan diskriminasi dalam memperlakukan berdasarkan suku, agama, ras, gender, golongan, atau status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pihak yang memberikan dan menerima layanan publik harus senantiasa mematuhi hak dan kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pihak.

c. Klasifikasi Pelayanan Publik

Mahmudi (2005) dalam (Rahmadana et al. 2020), menyatakan bahwa terdapat klasifikasi dalam Pelayanan Publik yaitu :

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

a) Kesehatan

Kesehatan sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, jadi kesehatan harus menjadi prioritas utama bagi pemerintah saat memberikan layanan publik. Hak masyarakat untuk mendapatkan akses kesehatan yang adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas tinggi adalah hak yang harus dilindungi oleh pemerintah. Masalah kesehatan juga menarik perhatian sebagian besar negara maju di dunia.

b) Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar adalah jenis layanan dasar penting lainnya, seperti kesehatan, dan pendidikan dianggap sebagai investasi dalam sumber daya manusia. Karena pendidikan merupakan bagian penting dari siklus kemiskinan, tingkat perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakat juga mempengaruhi tingkat kemiskinan. Oleh karena itu, peningkatan pendidikan dasar adalah salah satu cara untuk memecahkan rantai kemiskinan.

c) Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus menyediakan layanan kebutuhan pokok lainnya, seperti beras, minyak goreng, minyak tanah, gula, daging, telur, susu, garam beryodium, terigu, sayuran, semen, dan sebagainya. Untuk menyediakan kebutuhan dasar tersebut, pemerintah harus memastikan stabilitas dan menjaga ketersediaannya.

2) Pelayanan Umum

a) Pelayanan Administratif

Layanan administrasi meliputi penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan dokumen-dokumen lainnya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang menghasilkan berbagai macam barang yang dibutuhkan oleh masyarakat umum, seperti jaringan telepon, pasokan listrik, dan pasokan air bersih.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa Mereka menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan tinggi dan menengah, kesehatan, transportasi, layanan pos, sanitasi lingkungan, pengendalian sampah, drainase, jalan, dan trotoar, serta penanggulangan bencana seperti banjir, gempa bumi, letusan gunung, dan kebakaran, dan layanan sosial seperti asuransi atau jaminan sosial.

Standar pelayanan adalah ukuran yang bersifat baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memberikan jaminan kepastian bagi pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, serta bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan pelayanan publik. Standar pelayanan juga berfungsi sebagai pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan, dan berfungsi sebagai koordinator bagi penyelenggara pelayanan.

2. Digitalisasi Pelayanan Publik

a. Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*)

Digitalisasi adalah proses pengubahan data atau informasi dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diproses oleh teknologi informasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah harus menggunakan berbagai

platform online, seperti situs web, aplikasi mobile, dan media sosial (Basyo dan Anirwan 2023). Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, transformasi pelayanan publik menjadi semakin penting untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin terhubung secara digital. Konsep digitalisasi pelayanan publik mengusung visi untuk menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi semua warga. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat menghadirkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan, memungkinkan interaksi yang lebih langsung antara pemerintah dan warga. Dengan terus mengembangkan konsep ini, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat yang nyata dalam hal kemudahan akses, kualitas layanan, dan pemberdayaan dalam menghadapi tantangan zaman digital.

Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pemrosesan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat, serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat mempermudah kehidupan manusia. Dengan demikian, penerapan konsep digitalisasi dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan. Namun, penerapan konsep digitalisasi juga memiliki beberapa tantangan, seperti kebutuhan akan pengembangan teknologi, adaptasi pengguna, dan langkah-langkah untuk menangani masalah keamanan dan privasi data. (Indah Mawarni, 2023) dalam (Basyo dan Anirwan 2023)

Konsep pelayanan publik di era digital menggambarkan transformasi signifikan dalam cara pemerintah menyediakan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, teknologi digital menjadi pilar utama yang memungkinkan penyediaan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses. Pemanfaatan internet, aplikasi, dan platform online memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan kapan saja dan di mana saja.

Konsep Pelayanan Publik di Era Digital atau Konsep *E-Government* dalam pelayanan publik telah secara signifikan mengubah persepsi birokrasi penyedia layanan publik, beralih dari citra yang lambat dan rumit menjadi cepat dan mudah diakses untuk mendapatkan layanan. (Setiawan,2017) dalam (Prasodjo 2023) memberikan penjelasan bahwa era digital disebabkan oleh munculnya teknologi digital, termasuk jaringan internet, khususnya teknologi informasi komputer. Fitur media baru di era digital memiliki kemampuan untuk dimanipulasi, terhubung, atau berbasis internet, yang membuatnya lebih mudah bagi orang untuk menggunakannya. Konsep digitalisasi yang perlu diterapkan oleh pemerintah dalam pelayanan publik adalah mengubah bentuk analog menjadi digital, sehingga informasi dapat diakses melalui perangkat dan jaringan internet. Penggunaan digitalisasi ini mampu mentransformasi hubungan antara warga negara, pelaku bisnis, dan lembaga pemerintahan lainnya (Adinda Khairinnisa 2023)

Istilah "*e-government*" sering digunakan untuk menggambarkan jenis layanan yang berkembang seiring dengan pertumbuhan dunia digital. Tidak lama setelah kemunculannya di Indonesia, berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, telah mengadopsi teknologi *e-government* secara luas. Selama

bertahun-tahun, *e-government* telah terbukti sangat berhasil memberikan manfaat bagi masyarakat melalui penyediaan layanan yang diberikan, dan hal ini telah menjadi inspirasi bagi negara-negara berkembang lainnya, seperti Indonesia. Saat ini, semua struktur daerah harus memahami *e-government*, mulai dari kantor gubernur, kantor walikota, sekretaris daerah, dinas, badan, organisasi, dan lembaga teknologi yang menangani pelayanan publik.

Dalam (Sulfiana, Yahya, dan Elfiansyah 2022) Adanya teknologi informasi berkaitan erat dengan penyediaan layanan, karena salah satu aspek utama dari kualitas layanan adalah kecepatan layanan, yang dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknologi informasi. Kehadiran teknologi informasi memastikan bahwa layanan yang diberikan, terutama dalam organisasi pelayanan, menjadi lebih cepat dan lebih akurat. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memanfaatkan teknologi informasi.

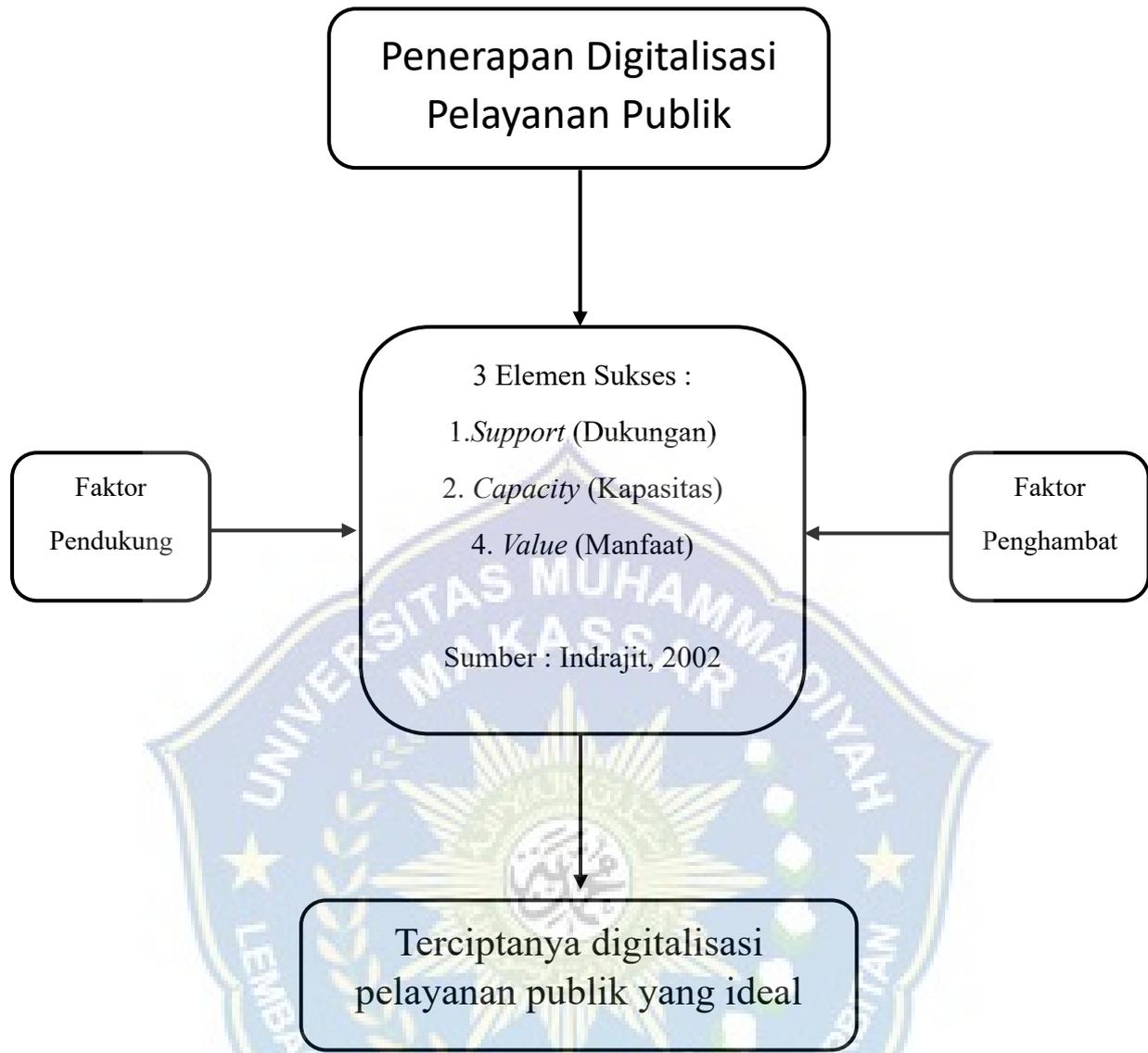
(Nursin et al. 2023) Melanjutkan pernyataan Dunleavy ketika ia mempresentasikan ide tata kelola digital pada tahun 2005 sebagai pengganti *New Public Management (NPM)*, yang banyak digunakan di pemerintahan. Menurutnya, digital semakin penting untuk tata kelola pemerintahan. Selanjutnya Menurut Profesor Politik dan Kebijakan Publik di London School of Economics and Political Science (LSE) ini, "*New Public Management is Dead, Long Live Digital Governance*". Oleh karena itu, era digital yang sedang kita hadapi saat ini, yang merupakan bagian dari Revolusi Industri 4.0, harus segera dimulai. Untuk memberikan layanan publik berbasis teknologi, pemerintah harus benar-benar memperhatikan tanggung jawabnya untuk mendukung pemerintahan yang baik.

Engvall & Flak (2022) dalam (Maulani dan Setiawan 2024) mengatakan bahawa *Governance digital* adalah ide yang berpusat pada cara warga negara, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya berinteraksi satu sama lain. Konsep ini berkonsentrasi pada bagaimana teknologi dapat mengubah pemerintahan dan tata kelola pemerintahan. Pelayanan publik berbasis *e-government* di atas tidak hanya mengikuti tren global, tetapi yang lebih penting adalah mewujudkan apa yang disebut sebagai tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola pemerintahan yang baik selama proses pemerintahan. Kemudian dalam (Indrajit 2002) *E-Government* merupakan cara baru bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi informasi (khususnya internet) untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun dalam (Indrajit 2002) dijelaskan bahwa untuk menerapkan digitalisasi dalam pelayanan sektor publik terdapat tiga elemen-elemen sukses yaitu : *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas). Dan *Value* (Manfaat). Dari penerapan digitalisasi pelayanan publik, diharapkan terciptanya efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Melalui teknologi digital, proses administratif dapat dipercepat, akses pelayanan dapat diperluas, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat ditingkatkan.

C. Kerangka Berpikir

Untuk memastikan bahwa arti dari penelitian tidak disalahartikan, arah penelitian harus menjadi fokus penelitian, seperti yang ditunjukkan dalam kerangka berpikir bawah ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Dengan demikian, kerangka berpikir pada penelitian ini menggunakan indikator yang mengacu pada elemen-elemen sukses penerapan digitalisasi pada sektor publik oleh (Indrajit 2002) dan tetap fokus kepada konteks penerapan digitalisasi pelayanan publik.

D. Fokus Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik melalui SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) dan Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pada Kantor

Kecamatan Rappocini Kota Makassar, fokus penelitian ini berfokus pada tiga elemen sukses penerapan digitalisasi sektor publik oleh (Indrajit 2002) yaitu *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), *Value* (Manfaat)

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk lebih memahami terkait fokus penelitian diatas, maka fokus penelitian tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. *Support* (Dukungan)

Penelitian ini akan meneliti dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak terhadap penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Faktor-faktor ini termasuk :

- a. Dukungan dari pemerintah daerah Kecamatan rappocini
- b. Dukungan berupa partisipasi aktif dari masyarakat.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Penelitian ini akan memeriksa kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur yang tersedia di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Ini mencakup terkait hal berikut.

- a. Ketersediaan SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang diperlukan.
- b. Infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
- c. Melihat sejauh mana pelatihan dan pengembangan keterampilan telah dilakukan untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam menghadapi transformasi digital.

3. *Value* (Manfaat)

Analisis ini akan dilakukan untuk mengevaluasi manfaat yang diperoleh dari penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Hal ini mencakup :

- a. Melihat sejauh mana respon dan kritik masyarakat.
- b. Melihat transparansi dalam penyelenggaraannya.

Pemenuhan berbagai indikator elemen sukses dalam implementasi digitalisasi pelayanan sektor publik akan menjadi faktor pendukung bagi penerapannya, sedangkan ketidakpenuhan pengoptimalannya terhadap indikator tersebut akan menjadi faktor penghambat untuk penerapan sistem ini.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan di Kantor Kecamatan Rappocini yang beralamat di Jalan Teduh Bersinar No.9, Gunung Sari, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi, dalam hal ini adalah penerapan digitalisasi melalui Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan Rappocini (SIAMPI).

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang berfokus pada kondisi alamiah objek dikenal sebagai penelitian kualitatif (Sugiyono 2016)

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan dua metode pengumpulan data dalam penelitian deskriptif ini adalah observasi langsung objek penelitian dan wawancara mendalam dengan informan.

C. Jenis dan Tipe Sumber Data

Dalam hal ini, sumber data mengacu pada lokasi atau sumber dari mana data dan informasi dikumpulkan. Dalam hal ini, penulis menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berasal dari sumber yang berkaitan langsung dengan subjek penelitian, serta sumber tidak langsung seperti dokumen, buku, jurnal, dan lain sebagainya.

D. Informan Penelitian

Orang-orang yang diamati dan memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti disebut sebagai informan. Pemilihan informan dilakukan melalui cara *Purposive Sampling* atau secara sengaja berdasarkan pertimbangan untuk mendapatkan data yang akurat, sehingga informan yang dipilih memenuhi syarat untuk memberikan data dan informasi yang akurat:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN
1	M. Aminuddin, S.Sos., M.AP	MA	Camat Rappocini
2	Andi Zulfadli, S.E	AZ	Sekretaris Camat
3	Andi Bintang Haris, S.H.,M.H	ABH	Kepala Seksi Pemerintahan

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu :

1. Observasi : Ini adalah metode pengumpulan data yang melibatkan peneliti secara langsung terlibat di lapangan atau di lokasi penelitian.

Observasi dilakukan untuk mengamati setiap perilaku dan aktivitas yang menjadi fokus penelitian.

2. Wawancara : Teknik wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan. Wawancara dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (tatap muka), melalui telepon, atau media lainnya.
3. Dokumentasi : Metode ini adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis berbagai dokumen, rekaman, atau materi tertulis yang relevan dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Selama proses pengumpulan data, penelitian kualitatif melakukan analisis data. Selama proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik selama proses wawancara maupun setelah analisis hasil jika hasilnya tidak memuaskan. Tiga alur kerja dalam proses analisis data yang dimaksud diusulkan oleh Miles dan Huberman untuk menjamin keteraturan dan konsistensi, yaitu:

1. Reduksi data : Reduksi data adalah langkah dalam analisis data yang melibatkan penyederhanaan dataset dengan menghilangkan atau mengelompokkan informasi sehingga dapat lebih mudah diolah.
2. Penyajian data : Penyajian data adalah langkah yang melibatkan cara-cara untuk mengkomunikasikan informasi dari hasil analisis kepada audiens, seringkali menggunakan grafik, tabel, atau

visualisasi lainnya. Adapun tujuan penyajian data ini adalah agar membuat hasil analisis lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan oleh pembaca atau pemangku kepentingan.

3. Penarikan Kesimpulan : Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang melibatkan interpretasi hasil analisis untuk menentukan apakah hipotesis atau pertanyaan penelitian telah terjawab. Langkah ini bertujuan untuk mengambil kesimpulan yang mendukung atau menolak hipotesis penelitian dan memberikan kontribusi pada pemahaman terhadap fenomena yang diteliti.

G. Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data (*data validation*) digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian memiliki kualitas dan keakuratan yang tinggi. Tujuan dari teknik ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan dan keandalan data, serta untuk memastikan bahwa interpretasi dan kesimpulan yang diambil dari data tersebut dapat diandalkan. Penelitian ini menggunakan metode pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Adapun tiga jenis triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Triangulasi Sumber : Melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber yang berbeda untuk memastikan bahwa temuan didukung oleh informasi yang berasal dari sudut pandang yang berbeda. Ini dapat mencakup wawancara, observasi, dan analisis dokumen.
2. Triangulasi Teknik : Metode analisis untuk memeriksa, memverifikasi, atau mengonfirmasi temuan penelitian. Pendekatan

ini dirancang untuk meningkatkan keandalan dan validitas data dengan menggabungkan informasi dari berbagai sumber atau melalui pendekatan yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu : Melibatkan memverifikasi data melalui wawancara, observasi, atau teknik lain pada berbagai waktu dan situasi yang berbeda. Pendekatan ini diulang-ulang untuk memastikan kepastian data, dan peneliti melakukan verifikasi pada waktu pagi dan siang.

Dengan menerapkan triangulasi sumber, teknik, dan waktu, peneliti dapat meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian serta mengurangi risiko bias atau kesalahan interpretasi.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kecamatan Rappocini

Sebelum tahun 1971, Rappocini merupakan salah satu dari lima kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Tamalate, Kabupaten Gowa. Pada tahun tersebut, Pemerintah Kota Makassar, Pemerintah Kabupaten Gowa, Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dan Pemerintah Kabupaten Maros melakukan perundingan pengembangan Kota Makassar. Salah satu hasil dari perundingan tersebut adalah keputusan bahwa Kecamatan Tamalate yang sebelumnya berada di Kabupaten Gowa menjadi bagian dari Kota Makassar. Ketika Makassar dibagi menjadi 15 kecamatan, Rappocini menjadi salah satunya. Kecamatan ini memiliki luas 9,23 km² atau 5,25% dari total luas Kota Makassar. Kecamatan ini terletak di daerah pinggiran kota, di bagian selatan kota.

Kecamatan Rappocini adalah hasil pemekaran dari Kecamatan Tamalate yang dibentuk pada 7 Januari 1998, berdasarkan persetujuan Menteri Dalam Negeri Nomor 138/1242/PUOD tanggal 3 Mei 1996 dan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 539/VI/1996 tanggal 27 Juni 1996. Dengan demikian, Desa Rappocini bersama sembilan desa lainnya bergabung menjadi bagian dari Kecamatan Tamalate, Kota Makassar.

Sebagai bagian dari reorganisasi administratif ini, wilayah Kecamatan Tamalate di Kota Makassar dibagi, dan Rappocini ditetapkan sebagai salah satu

kecamatan baru. Pendirian Kantor Kecamatan Rappocini merupakan langkah penting dalam pengelolaan administrasi dan layanan publik di wilayah ini, memastikan bahwa kebutuhan warga setempat dapat ditangani dengan lebih efisien dan efektif.

Seiring berjalannya waktu, Kantor Kecamatan Rappocini berkembang dalam fungsinya sebagai pusat pemerintahan lokal yang melayani masyarakat dengan berbagai program dan inisiatif untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan daerah. Kantor ini juga menjadi simbol semangat pembangunan dan kemajuan yang dicapai melalui sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

2. Letak Geografis Kecamatan Rappocini

Kecamatan Rappocini adalah wilayah yang bukan daerah pantai dengan topografi yang memiliki ketinggian bervariasi di atas permukaan laut. Jarak setiap kelurahan dari pusat kecamatan berkisar antara 1 km hingga 5-10 km. Adapun iklim di Kecamatan Rappocini mirip dengan daerah lain di Kota Makassar, yang mengalami dua musim utama, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Kecamatan Rappocini memiliki 11 kelurahan, di antaranya: Gunung Sari, Karunrung, Mappala, Kassi-Kassi, Bontomakkio, Tidung, Banta-Bantaeng, Buakana, Rappocini, Ballaparang, dan Minasa Upa. Kelurahan terbesar di Kecamatan Rappocini adalah Kelurahan Karunrung dengan luas mencapai 1,52 km persegi. Sementara itu, kelurahan yang memiliki luas terkecil adalah Kelurahan Bontomakkio dengan luas 0,20 km persegi.

Desa/Kelurahan Village/Kelurahan	Luas Total Area (km ² /sq.km)	Persentase terhadap Luas Kecamatan Percentage to Subdistrict Area
(1)	(2)	(3)
Gunung Sari	0,98	10,62
Karunrung	1,52	16,47
Mappala	0,50	5,42
Kassi-Kassi	0,82	8,88
Bontomakkio	0,20	2,17
Tidung	0,89	9,64
Banta-Bantaeng	1,27	13,76
Buakana	0,77	8,34
Rappocini	0,36	3,90
Ballaparang	0,59	6,39
Minasa Upa	1,33	14,41
Rappocini	9,23	100,00

Gambar 4. 1 Persebaran luas wilayah di Kecamatan Rappocini

Sumber : (Badan Pusat Statistik Kota Makassar 2023)

Kecamatan Rappocini berada di sebelah utara Kota Makassar dengan luas sekitar 9,23 km². Wilayah ini berbatasan dengan:

- Sebelah Utara: Berbatasan langsung dengan Kecamatan Panakukang dan Kecamatan Manggala.
- Sebelah Timur: Berbatasan dengan Kecamatan Manggala di sebagian besar wilayahnya, serta berbatasan dengan Kabupaten Gowa di bagian timur laut.
- Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kecamatan Tamalate di sebagian besar wilayahnya, serta berbatasan dengan Kabupaten Gowa di sebagian selatan.

- Sebelah Barat: Berbatasan dengan Kecamatan Makassar di bagian barat daya, Kecamatan Mamajang di sebagian barat laut, dan Kecamatan Tamalate di sebagian barat.

3. Keadaan Sosial Penduduk

Penduduk Kecamatan Rappocini pada tahun 2022 berjumlah 149.945 orang. Secara rinci, terdiri dari 73.388 jiwa laki-laki dan 76.557 jiwa perempuan. Rasio jenis kelamin mencapai 95,86, menunjukkan bahwa setiap 100 penduduk perempuan terdapat sekitar 95-96 penduduk laki-laki. Dengan luas wilayah 9,23 km², kepadatan penduduk di Kecamatan Rappocini mencapai sekitar 16.245 jiwa per kilometer persegi.

Pada tahun ajaran 2022/2023, Kecamatan Rappocini memiliki 59 sekolah jenjang TK, 39 sekolah SD, 21 sekolah SMP, 14 sekolah SMA, dan 10 sekolah SMK. Berdasarkan ketersediaan fasilitas kesehatan, Kecamatan Rappocini memiliki layanan kesehatan yang cukup lengkap, meliputi puskesmas, poliklinik, dan rumah sakit. Selain itu, terdapat pula berbagai fasilitas kesehatan lainnya. Sebagai sumber penerangan utama di setiap kelurahan di Kecamatan Rappocini, telah menggunakan listrik dari PLN.

4. Kondisi Pemerintahan Kecamatan Rappocini

Di dalam Kecamatan Rappocini terdapat sebelas kelurahan terdapat antara 26 hingga 84 Rukun Tetangga dan 6 hingga 17 Rukun Warga di setiap kelurahan. Pegawai negeri sipil terdiri dari 52 orang laki-laki dan 53 orang perempuan dari total 105 orang pegawai yang berada di bawah yurisdiksi Pemerintah Kelurahan di Kecamatan Rappocini dan Pemerintah Kecamatan Rappocini. Sebanyak 76 orang

atau sekitar 72,38 persen memiliki tingkat pendidikan DIV/S1 ke atas, sesuai dengan data latar belakang pendidikan pegawai negeri sipil.

Adapun data Sumber Daya Manusia di Kecamatan dan Kelurahan Rappocini yaitu :

Tabel 4. 1 Jumlah Sumber Daya Manusia Pemerintah Kecamatan Rappocini

NO	Sumber Daya Manusia	Jumlah
1	ASN Kantor Kecamatan	27 Orang
2	Staf Laskar Pelangi Kantor Kecamatan	31 Orang
3	ASN Kantor Kelurahan	74 Orang
4	Staf Laskar Pelangi Kantor Kelurahan	56 Orang
5	Satgas Kebersihan Kecamatan Rappocini	302 Orang
6	BKO Satpol-PP Kecamatan	22 Orang

5. Visi Misi Kecamatan Rappocini

a. Visi Kecamatan Rappocini

Visi dalam kecamatan penting karena memberikan arah dan tujuan jangka panjang, memotivasi dan menginspirasi pegawai serta warga, memandu pengambilan keputusan, mengukur kemajuan, dan membangun identitas serta citra kecamatan. Adapun visi dari Kecamatan Rappocini yaitu : “Terwujudnya pelayanan prima menuju kecamatan rappocini yang sejahtera dan nyaman untuk semua” . Adapun beberapa point yang perlu untuk dipahami oleh beberapa pegawai

khususnya di kecamatan rappocini dan stakeholder dalam rangka merealisasikan visi tersebut ialah :

- 1) Pelayanan prima mencakup semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik, dalam hal ini kecamatan Rappocini.
- 2) Sejahtera menggambarkan peningkatan taraf hidup masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, serta lingkungan fisik, sosial, dan religius, sebagai bentuk realisasi masyarakat yang sejahtera.
- 3) Nyaman untuk semua berarti terwujudnya proses pembangunan yang semakin mengurangi kesenjangan dan melahirkan kemandirian yang stabil, dalam struktur dan pola ruang kota yang memastikan kenyamanan bagi pengembangan masyarakat.

b. Misi Kecamatan Rappocini

Misi menggambarkan tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam melayani masyarakat dan mencapai visi yang telah ditetapkan. Misi pemerintahan memberikan panduan bagi penyusunan kebijakan, program, dan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun misi dari Kecamatan Rappocini yaitu :

- 1) Meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pelayanan. Beberapa program kecamatan untuk mendukung misi ini termasuk program pelayanan administrasi perkantoran.

- 2) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Untuk mendukung misi ini, kecamatan memiliki program fasilitas peningkatan perekonomian masyarakat.
- 3) Meningkatkan kualitas lingkungan masyarakat. Program-program yang mendukung misi ini antara lain program peningkatan pengelolaan sampah di tingkat kecamatan dan kelurahan.

6. Motto dan Janji Pelayanan

a. Motto Pelayanan

Motto pelayanan Kecamatan Rappocini yaitu “Sombere” yang berarti S = Santun, O = Objektif, M = Mudah, B = Bersih, B = Bersih, E = Efisien, R = Ramah, E = Efektif

b. Janji Pelayanan

Adapun janji pelayanan Kecamatan Rappocini adalah :

- 1) Memberikan pelayanan sesuai ketentuan perundang undangan yang berlaku
- 2) Siap melayani masyarakat dengan santun, ramah, efektif, efisien, dan tidak mempersulit
- 3) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati

7. Inovasi Kecamatan Rappocini

Inovasi di Kecamatan Rappocini mencakup berbagai program dan inisiatif untuk meningkatkan pelayanan publik, pertumbuhan ekonomi, dan kualitas lingkungan. Beberapa inovasi pelayanan di Kecamatan Rappocini, yaitu :

a. Pelayanan SIAMPI

Kecamatan Rappocini telah menyediakan layanan berbasis online sebagai bentuk inovasi dalam penerapan digitalisasi. SIAMPI, singkatan dari "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini," memungkinkan semua urusan pelayanan pemerintahan dapat dilakukan secara online di masa mendatang.

b. Pelayanan SIPELOR

Si Pelor (Sistem Informasi Pelayanan Motor Lorong) adalah layanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor kelurahan atau kecamatan. Jika warga tidak bisa datang ke kantor, mereka dapat menghubungi call center kecamatan atau kelurahan dan menerima pelayanan di lokasi mereka.

c. Tangkasaki

Di Kecamatan Rappocini, masalah kebersihan menjadi isu utama. Fasilitas motor pelayanan lorong'ta terintegrasi dengan fasilitas mobil sampah yang disebut Tangkasaki (bersih). Kecamatan ini memiliki 16 unit truk sampah Tangkasaki.

d. Lorong Wisata (LONGWIS)

Lorong wisata adalah program unggulan dari 24 program strategis Pemerintah Kota Makassar. Lorong wisata ini akan menampilkan kuliner khas, UMKM, bank sampah, spot foto, dan lainnya. Di Kecamatan Rappocini, sudah ada total 154 lorong wisata, 77 lorong pada tahun 2022 dan juga 77 lorong pada tahun 2023

e. Mini War Room

Mini War Room terletak di ruang pelayanan Kecamatan Rappocini dan terhubung dengan seluruh kelurahan di wilayah tersebut. Inovasi layanan ini merupakan yang pertama kali diterapkan di tingkat kecamatan, tepatnya di Kecamatan Rappocini. Ruangan ini berfungsi untuk memantau aktivitas di kecamatan dan kelurahan melalui Zoom serta mengadakan rapat secara daring.

8. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Rappocini

Struktur organisasi penting dalam pemerintahan karena memberikan kerangka kerja yang jelas untuk pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang di antara berbagai departemen dan individu. Struktur ini memastikan koordinasi yang efektif, meningkatkan efisiensi operasional, dan memfasilitasi komunikasi yang baik. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, pemerintah dapat memberikan layanan publik yang lebih baik, mengelola sumber daya secara efektif, dan mencapai tujuan serta visi yang telah ditetapkan dengan lebih efisien. Berikut adalah struktur organisasi Kantor Kecamatan Rappocini :



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN RAPPOCINI
 JL. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA
PEMERINTAH KECAMATAN RAPPOCINI
KOTA MAKASSAR

PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR
 NOMOR : 113 TAHUN 2016
 TENTANG : KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI
 SERTA TATA KERJA KECAMATAN TIPE A



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Rappocini

Sumber : Website SIAMPI Kecamatan Rappocini

9. Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) Pemerintahan Kecamatan Rappocini

Organisasi kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang memiliki tugas utama melaksanakan kewenangan pemerintahan yang didelegasikan oleh bupati atau wali kota, yang ditetapkan dalam peraturan bupati atau wali kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 Pasal 17 tentang kecamatan.

a. Camat

Berikut ialah tugas-tugas pokok dari camat :

- 1) Merencanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

- 2) Merencanakan upaya untuk menjaga ketenteraman dan ketertiban umum.
- 3) Merencanakan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- 4) Merencanakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- 5) Merencanakan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- 6) Melakukan pembinaan terkait penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan.
- 7) Memberikan pendidikan terkait pemerintahan.

b. Sekretaris camat

Di wilayah kecamatan, seorang camat akan dibantu oleh seorang sekretaris (sekcam) dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sekretaris camat adalah pimpinan sekretariat kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, jabatan ini memiliki struktur eselon III.B. Berikut adalah tugas-tugas dari sekretaris camat :

- 1) Melaksanakan urusan umum seperti administrasi, tata usaha, membuat laporan kepada camat.
- 2) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh camat.
- 3) Mengelola perlengkapan dan rumah tangga kecamatan.
- 4) Membuat perencanaan dan rancangan program untuk camat.
- 5) Mengelola administrasi kepegawaian dan keuangan.

Adapun fungsi dari sekretaris camat adalah sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan administrasi perkantoran, kepegawaian, dan keuangan di tingkat kecamatan
- 2) Mengelola urusan umum dan perlengkapan; keprotokolan dan hubungan masyarakat
- 3) Ketatalaksanaan kearsipan dan perpustakaan; koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kegiatan unit kerja
- 4) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh camat.

c. Kasubag Umum dan Kepegawaian

Tugas utama kasubag umum dan kepegawaian adalah memimpin, merencanakan, mengatur, mengoordinasikan, serta mengawasi kegiatan pengelolaan administrasi umum, perlengkapan, dan kepegawaian. Adapun fungsi dari kasubag umum dan kepegawaian adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat rencana kerja anggaran dan rencana kerja sub bagian
- 2) Membuat petunjuk teknis dan pedoman untuk pengelolaan administrasi
- 3) Membuat bahan konsultasi dan koordinasi untuk penyelenggaraan kegiatan administrasi
- 4) Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data tentang kebutuhan perlengkapan
- 5) Melaksanakan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, dan pemeliharaan inventaris kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan

- 6) Menyelenggarakan pelantikan perlengkapan dan inventaris sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 7) Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian
- 8) Menciptakan petunjuk teknis dan pedoman untuk pembinaan PNS di wilayah kecamatan
- 9) Menjadi koordinator pelaksana tugas bendaharawan barang
- 10) Memeriksa, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian
- 11) Melaksanakan tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya

d. Kasubag Perencanaan dan Keuangan

Tugas pokok dari kasubag perencanaan dan keuangan adalah memimpin, merencanakan, mengatur, mengawasi, serta mengkoordinasi kegiatan yang berkaitan dengan urusan perencanaan dan keuangan. Fungsi dari kasubag ini adalah:

- 1) Menyusun Rencana Kerja Anggaran dan Program Kerja Tahunan di tingkat kecamatan
- 2) Menyediakan pedoman dan petunjuk teknis untuk perencanaan dan keuangan
- 3) Menyediakan bahan untuk penyusunan rencana strategis, rencana kerja tahunan, dan penetapan kinerja di tingkat kecamatan
- 4) Menyediakan bahan untuk koordinasi dan konsultasi di bidang perencanaan dan keuangan

- 5) Melaksanakan dan mengelola keuangan
- 6) Mengatur pelaksanaan tugas pemegang kas
- 7) Membuat laporan keuangan dan pelaksanaan kegiatan
- 8) Memeriksa, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan kegiatan
- 9) Melakukan tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang tugasnya

e. Kasi Kesejahteraan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Tugas pokok dari seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengoordinasikan, serta mengawasi jalannya kegiatan pendataan dan pembinaan kesejahteraan sosial untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dinas di wilayah kecamatan. Sedangkan fungsinya adalah:

- 1) Membuat RKA dan program kerja seksi
- 2) Membangun bahan koordinasi dan konsultasi di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat
- 3) Melaksanakan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat
- 4) Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat
- 5) Menyediakan bahan koordinasi untuk musyawarah pembangunan bermitra masyarakat
- 6) Memfasilitasi pelaksanaan kebijakan daerah tentang sosial dan pemberdayaan masyarakat
- 7) Membangun dan mengoordinasikan kegiatan sosial dan pemberdayaan masyarakat di kelurahan

- 8) Memeriksa, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan tugas seksi
- 9) Melakukan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan sesuai bidang kerjanya.

f. Kasi Pemerintahan Kinerja Lurah RT&RW

Tugas utama kasi ini adalah memimpin, merencanakan, mengoordinasikan, serta mengawasi jalannya kegiatan pemerintah, administrasi kependudukan, dan pertanahan di wilayah kecamatan. Adapun fungsi dari kasi ini adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat RKA dan program kerja seksi
- 2) Membuat materi pedoman dan petunjuk teknis pengelolaan dan pelayanan administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
- 3) Membuat materi koordinasi dan konsultasi di bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
- 4) Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data di bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
- 5) Memfasilitasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
- 6) Memantau, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan tugas seksi
- 7) Melaksanakan tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang kerjanya

g. Kasi Ketenteraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah

Salah satu tanggung jawab utama bagian ketenteraman, ketertiban, dan penegakan peraturan adalah memimpin, mengatur, mengoordinasikan, dan

mengawasi kegiatan pembinaan kesejahteraan dan ketertiban di wilayah tersebut, serta melakukan koordinasi tugas lapangan polisi pamong praja di tingkat kecamatan terkait dengan tugas lapangan. Sedangkan fungsi dari kasi ini adalah:

- 1) Menyusun RKA dan program kerja divisi
- 2) Menyediakan bahan pedoman dan petunjuk teknis untuk pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat
- 3) Menyediakan bahan koordinasi dan konsultasi untuk pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat
- 4) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian ketenteraman dan ketertiban masyarakat
- 5) Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data tentang ketenteraman dan ketertiban masyarakat
- 6) Memfasilitasi penerapan dan penegakan peraturan dan peraturan yang berlaku di seluruh kecamatan
- 7) Memantau, mengevaluasi, dan melaporkan tanggung jawab seksi
- 8) Melaksanakan tanggung jawab tambahan yang dilimpahkan oleh atasan sesuai dengan bidang kerjanya

h. Kasi Perekonomian Pembangunan dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi

Merencanakan, menyiapkan, membina, dan mengevaluasi kegiatan ekonomi dan pembangunan adalah tanggung jawab utama dari kas

perekonomian pembangunan, juga dikenal sebagai ekbang. Adapun fungsi dari kasi ini adalah :

- 1) Menyediakan bahan untuk penyusunan program dan pembinaan di bidang ekonomi, produksi, dan distribusi hasil produksi.
- 2) Menyediakan kegiatan penyuluhan untuk pengembangan infrastruktur dan sumber daya alam.
- 3) Meningkatkan perekonomian desa dan program pertanian, serta mendaftarkan industri kecil, kerajinan, dan usaha gotong royong.
- 4) Melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang ekonomi, produksi, dan distribusi hasil produksi.
- 5) Menciptakan program dan membangun infrastruktur untuk ekonomi rakyat.
- 6) Memberikan sumber daya untuk menyusun program pedoman, konservasi lingkungan, hijau, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kebersihan.
- 7) Mempromosikan fasilitas publik.
- 8) Mempromosikan dan menerapkan rencana pengembangan.
- 9) Memberikan sumber daya untuk empowerment masyarakat.
- 10) Memberikan sumber daya untuk mempromosikan fasilitas publik dan membangun sistem lisensi fasilitas.
- 11) Melakukan tugas administrasi.
- 12) Melaksanakan tugas lain dari camat

Selanjutnya, tanggung jawab utama kasi pengembangan sistem manajemen informasi adalah memimpin, merencanakan, mengoordinasikan, dan mengawasi operasi pengembangan sistem manajemen informasi di kecamatan. Kasi ini memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Membuat rencana kerja anggaran (RKA) dan program kerja seksi.
- 2) Merencanakan pengembangan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan kecamatan.
- 3) Mengelola dan mengembangkan sistem manajemen informasi di kecamatan.
- 4) Memberikan bahan pedoman dan petunjuk teknis terkait pengelolaan sistem informasi.
- 5) Menyediakan bahan untuk koordinasi dan konsultasi di bidang sistem informasi dengan pihak-pihak terkait.
- 6) Bekerja sama dengan unit kerja lainnya untuk mencapai tujuan yang sama.
- 7) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan pengembangan sistem informasi.
- 8) Melihat dan memeriksa hasil pekerjaan staf di bidang pengembangan sistem manajemen informasi.
- 9) Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data yang terkait dengan pengembangan sistem manajemen informasi.
- 10) Memberikan informasi dan data yang akurat untuk pengambilan keputusan.

- 11) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan di bidang pengembangan sistem manajemen informasi.
- 12) Melaksanakan tugas lain dari atasan.

i. Kasi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan

Tugas pokok dari kasi ini adalah Memimpin dan mengelola kegiatan kebersihan dan pertamanan di kecamatan, Merencanakan dan mengorganisasikan program kerja kebersihan dan pertamanan, Membina dan mengawasi pelaksanaan kegiatan kebersihan dan pertamanan, dan juga Mengevaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan. Adapun fungsi dari kasi ini adalah :

- 1) Menyusun RKA dan program kerja seksi.
- 2) Mengelola kebersihan lingkungan dan pengangkutan sampah.
- 3) Memelihara taman dan ruang terbuka hijau.
- 4) Mengkoordinasikan kegiatan dengan instansi terkait dan masyarakat.
- 5) Membina partisipasi masyarakat dalam kebersihan dan pertamanan.
- 6) Melakukan penyuluhan dan sosialisasi kebersihan dan pertamanan.
- 7) Mengumpulkan dan menganalisis data kebersihan dan pertamanan.
- 8) Mengawasi pelaksanaan kegiatan oleh petugas lapangan.
- 9) Membuat laporan periodik kegiatan.
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat

B. Hasil Penelitian

Digitalisasi dalam pelayanan publik adalah proses menggunakan teknologi digital untuk mengubah, memperbarui, dan meningkatkan cara layanan publik disediakan dan dikelola. Ini melibatkan penggunaan alat dan platform digital untuk

membuat layanan pemerintah lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik menjadi penting karena meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Di era digital, masyarakat mengharapkan layanan yang cepat dan mudah diakses. Digitalisasi memungkinkan pengajuan dan pengelolaan dokumen secara online, mengurangi waktu dan biaya, serta memperluas jangkauan layanan, terutama bagi mereka di daerah terpencil. Selain itu, digitalisasi meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi real-time dan memungkinkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Kecamatan Rappocini sendiri telah mengadopsi penerapan digitalisasi pelayanan publik dengan merilis SIAMPI atau Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini. Sistem Informasi Administrasi Pemerintah Kecamatan Rappocini (SIAMPI) di Kecamatan Rappocini adalah sebuah inovasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam layanan publik di tingkat kecamatan. SIAMPI memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola berbagai proses administrasi, dan menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat. SIAMPI memiliki berbagai fitur yang memudahkan masyarakat yaitu adanya pelayanan online, layanan antrian online, layanan aduan online, dan adanya database terpadu.

Masalah penerapan digitalisasi dengan adanya SIAMPI atau Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini ini masih terhambat dengan kurangnya partisipasi dari masyarakat.

Penelitian ini akan berfokus dengan 3 elemen sukses penerapan digitalisasi pelayanan publik yaitu : *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas). *Dan Value* (Manfaat).

1. *Support* (Dukungan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Rappocini terkait *Support* atau dukungan terhadap adanya SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Rappocini ditemukan bahwa *Support* atau dukungan sudah maksimal terkait dukungan dari pemerintah daerah, namun dukungan terkait partisipasi aktif dari masyarakat Kecamatan Rappocini masih belum maksimal.

a) Dukungan dari pemerintah daerah

Dalam penerapan konsep digitalisasi, dukungan memainkan peran yang sangat penting dan krusial. Dukungan ini harus berasal dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah ataupun masyarakat setempat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemerintah Desa, Pemerintah daerah Kecamatan Rappocini sangat mendukung adanya pelayanan berbasis digital. Wawancara ini berkaitan dengan bagaimana peran pemerintah daerah dalam mendukung penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini (SIAMPI) Peneliti telah melakukan wawancara dengan informan Bapak MA selaku Camat Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Tentu saja penerapan digitalisasi dengan adanya SIAMPI ini sangat didukung oleh pemerintah daerah karena harapan

Pemerintah Kota Makassar melalui bapak walikota itu sendiri mengharapkan agar semua SKPD memiliki inovasi. Kecamatan Rappocini memiliki SIAMPI, yang dimana SIAMPI ini sebagai bentuk penerapan digitalisasi, yang dimana sebuah pelayanan yang dimana masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor camat rappocini untuk mendapatkan layanan, namun bisa diakses langsung websitenya dirumah, SIAMPI ini bisa terealisasi karena peran pemerintah daerah yang mendukung inovasi ini. Website ini juga sudah disebar di semua Kelurahan dan juga sudah disosialisasikan melalui RT/RW yang berada pada 11 kelurahan di Kecamatan Rappocini” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Dilanjutkan dengan wawancara dengan Bapak AZ selaku sekretaris

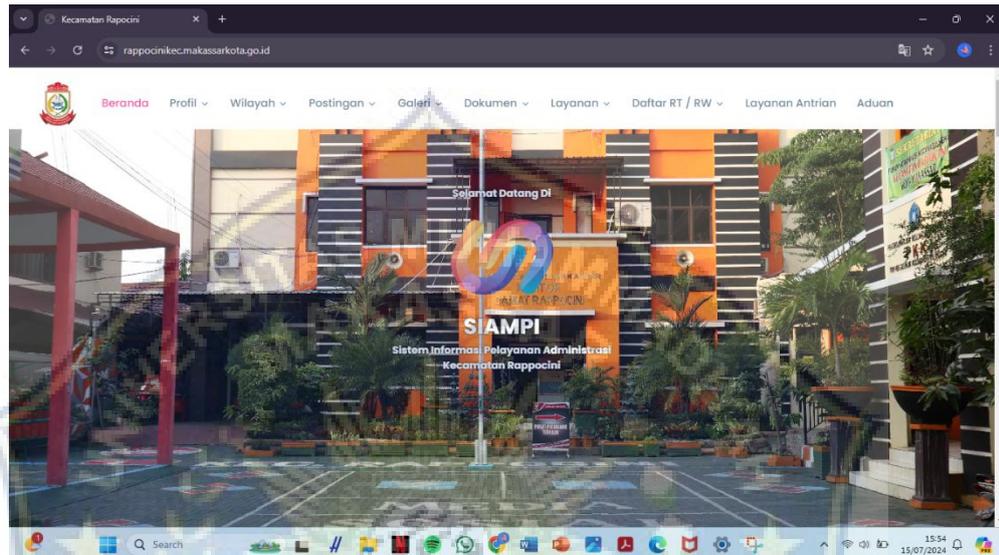
Camat di Kecamatan Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Jadi terkait digitalisasi, masing-masing pimpinan SKPD baik tingkat SKPD dalam bentuk OPD atau Kecamatan mulai tahun 2021 wajib membuat aplikasi untuk mempermudah pelayanan. Nah, pada desember 2023 itu sudah launching yang namanya BRIDA jadi segala sesuatu yang berhubungan dengan inovasi baik itu bersifat digitalisasi atau tidak itu harus ada di BRIDA. SIAMPI itu kapasitasnya sudah ada BRIDA karena SIAMPI ini sebuah inovasi yang dibuat oleh Bapak Camat Rappocini. Jadi soal peran pemerintah dalam memberi dukungan itu sudah pasti ada karena SIAMPI sebagai bentuk inovasi digital itu tidak akan terwujud tanpa adanya peran maksimal yang diberikan dari pemerintah daerah” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2023)

Kemudian dilanjutkan dengan wawancara bersama dengan Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Rappocini. Di wawancara kali ini

“Kalau soal dukungan dari pemerintah daerah itu jelas didukung karena pemerintah daerah itu juga punya program terkait inovasi digital. SIAMPI sendiri itu sudah rilis pada akhir tahun 2023 yang artinya inovasi ini sudah didukung oleh pemerintah” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan 15 juli 2024)

Berdasarkan seluruh hasil wawancara diatas temukan bahwa adanya SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) sebagai bentuk penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini telah terwujud karena adanya dukungan dari pemerintah daerah.



Gambar 4. 3 Tampilan awal SIAMPI

Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini

b) Dukungan berupa partisipasi aktif dari masyarakat

Dukungan partisipasi masyarakat sangat penting dalam penerapan digitalisasi karena masyarakat adalah pengguna akhir dari teknologi yang diterapkan. Ketika masyarakat terlibat aktif, mereka tidak hanya menerima teknologi tersebut dengan lebih baik, tetapi juga memberikan umpan balik yang berharga untuk perbaikan dan penyesuaian lebih lanjut. Wawancara ini sekali lagi di lakukan dengan Bapak MA selaku Camat Rappocini. Peneliti telah melakukan wawancara terkait sejauh mana masyarakat berpartisipasi

dalam penggunaan SIAMPI sebagai bentuk penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini. Berikut adalah hasil wawancara peneliti :

“Jadi warga masyarakat sudah ada yang berpartisipasi untuk menyukseskan penggunaan SIAMPI ini dengan membuka website tersebut dan mengikuti SOP yang ada terkait dengan pelayanan-pelayanan yang ada di Kecamatan Rappocini ini. SIAMPI ini memiliki item-item pelayanan yang dimanfaatkan oleh warga masyarakat” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Dilanjutkan dengan wawancara dengan Bapak AZ selaku sekretaris camat di Kecamatan Rappocini yang mengatakan bahwa :

“ Terkait sejauh mana masyarakat dalam penggunaan SIAMPI ini. Ketika kami masuk ke Januari 2024, kami mencoba *crosscheck* terkait dengan aplikasi berbasis website yaitu SIAMPI terkait pelayanannya. Jadi khusus pelayanan yang berjalan itu sudah ada user yang menggunakan terkait pelayanan yang terkait dengan kewarisan. ” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2024)

Adapun wawancara dengan Bapak ABH selaku Kepala Seksi pemerintahan di Kecamatan Rappocini, ketika ditanya soal sejauh mana masyarakat berpartisipasi dalam penggunaan SIAMPI sebagai bentuk penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini ini mengatakan bahwa :

“Baik, jadi soal sejauh mana masyarakat berpartisipasi itu tentu dengan menggunakan SIAMPI ini untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Namun, ini yang menjadi masalah sistemnya sudah ada namun masih belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi. Kadang juga masyarakat tidak mau tahu dan lebih suka datang ke kantor langsung untuk diuruskan” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan terkait penerapan digitalisasi, khususnya dari masyarakat itu sudah ada namun masih terbilang kurang. Meskipun pemerintah telah menyediakan SIAMPI ini sebagai bentuk

penerapan digitalisasi yang dapat mempermudah, partisipasi masyarakat belum optimal, hal ini yang menjadi penghambat penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini.

2. Capacity (Kapasitas)

Kapasitas dalam penerapan digitalisasi mencakup kesiapan teknologi maupun kemampuan sumber daya manusia. Kesiapan teknologi meliputi infrastruktur yang memadai, sementara kemampuan sumber daya manusia memerlukan pelatihan dan pengembangan keterampilan digital. Dengan kapasitas yang memadai, digitalisasi dapat berjalan lancar, menghasilkan efisiensi, dan meningkatkan kualitas layanan atau produk yang dihasilkan.

a) Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang berpengetahuan dan berketerampilan

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keterampilan dalam penerapan digitalisasi sangat penting karena mereka adalah pelaku utama dalam mengoperasikan, mengelola, dan mengembangkan teknologi digital. Tanpa SDM yang terampil, teknologi yang canggih sekalipun tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal. Dalam hal ini peneliti meneliti terkait apakah sumber daya manusia (SDM) yang ada sudah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini khususnya SIAMPI. Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak MA selaku Camat Rappocini :

“Sudah memiliki pengetahuan, jadi kami itu sudah melaksanakan bimbingan teknis kepada beberapa operator untuk dapat menjalankan layanan SIAMPI ini. Tentu saja kami juga masih berupaya soal bagaimana lebih meningkatkan lagi kemampuan

staff” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Kemudian dilanjut dengan Bapak AZ selaku Camat Rappocini, mengatakan hal berikut :

“Jadi Alhamdulillah ketika kita masuk di Kecamatan Rappocini, operator itu sudah terbagi, ada operator kecamatan dan ada operator kelurahan dan masing-masing telah di *coaching* oleh pihak dari *supporting* Itnya. Operator-operator tersebut dibagi dengan pertimbangan bahwa mereka itu memiliki pengetahuan ataupun keterampilan terkait SIAMPI ini” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2024)

Adapun wawancara dengan Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintah Kecamatan Rappocini mengatakan bahwa :

“Iya, ketika berbicara soal apakah SDM sudah memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk SIAMPI itu betul sudah ada yang ahli soal ini baik di Kecamatan ataupun diKelurahan itu sudah terbagi karena sebelumnya sudah dilaksanakan juga bimbingan teknis. Tetapi, tentu saja upaya-upaya lain untuk lebih meningkatkan keterampilan teknis itu masih dibutuhkan” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara diatas ditemukan bahwa pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia (SDM) di Kecamatan Rappocini itu sudah mumpuni. Namun masih diperlukan juga upaya lain untuk meningkatkan keterampilan staff yang ada, terlebih untuk keterampilan teknis.

b) Infrastruktur teknologi yang memadai

Infrastruktur teknologi yang memadai sangat diperlukan dalam kapasitas penerapan digitalisasi karena menjadi tulang punggung yang memungkinkan teknologi digital berfungsi dengan baik. Tanpa infrastruktur yang kuat, seperti jaringan internet yang cepat dan stabil, perangkat keras yang handal, serta

sistem keamanan yang efektif, upaya digitalisasi akan terhambat. Pada point ini peneliti fokus kepada bagaimana kondisi infrastuktur teknologi informasi yang mendukung digitalisasi di Kecamatan Rappocini. Berikut adalah wawancara peneliti dengan Bapak MA selaku Camat Rappocini :

“Kondisi infrastuktur yang ada di Kecamatan Rappocini itu hampir setiap tahun kita mengganggu terkait dengan inovasi-inovasi yang berstandar digitalisasi. Jadi anggaran tersebut juga dimanfaatkan oleh kami untuk menunjuk 1 pihak ketiga atau rekanan untuk membangun kami program atau aplikasi terkait masalah pelayanan yang ada di Kecamatan dan Kelurahan” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Kemudian terkait kondisi infrastuktur teknologi ini, Bapak AZ selaku Camat Rappocini menambahkan bahwa :

“Kondisi infrastuktur teknologi di Kecamatan Rappocini ini sudah sangat mendukung dan disesuaikan juga dengan kebutuhan-kebutuhan era digitalisasi ini. Komputer sudah model yang terbaru, ada wifi juga. Tapi soal penerapan SIAMPI ini bisa dibilang server yang digunakan hanya beberapa saja” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2024)

Ditegaskan juga oleh Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan, mengatakan bahwa :

“Beberapa kondisi infrastuktur itu sudah oke, tapi kondisi sever masih terbatas sehingga kadang juga sistem ini masih mengalami gangguan. Ini salah satu jadi faktor penghambat juga” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan tanggal 15 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa Setiap tahun, anggaran dialokasikan untuk inovasi-inovasi berstandar digitalisasi, termasuk pengembangan program atau aplikasi untuk pelayanan publik. Perangkat keras seperti komputer dan jaringan WiFi sudah memenuhi standar kebutuhan

era digital. Namun, terdapat keterbatasan pada jumlah server yang digunakan, yang menyebabkan sistem masih mengalami gangguan. Meskipun demikian, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan infrastruktur agar lebih optimal dalam mendukung program digitalisasi.

c) Pelatihan dan pengembangan SDM

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kapasitas penerapan digitalisasi karena mereka adalah kunci dalam mengoperasikan, mengelola, dan memaksimalkan manfaat dari teknologi digital. Pertama, pelatihan memastikan bahwa SDM memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi dengan efektif, sehingga mereka dapat menjalankan tugas-tugas digital dengan efisien dan akurat. Kedua, pengembangan SDM memungkinkan mereka untuk mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat terhadap inovasi dan perubahan di lingkungan digital. Peneliti melakukan wawancara terkait program atau pelatihan apa saja yang telah dilakukan untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia (SDM) terkait penerapan digitalisasi khususnya untuk penggunaan SIAMPI.

Berikut wawancara peneliti dengan Bapak MA selaku Camat Rappocini :

“Ya jadi yang pertama itu kita melakukan sosialisasi, kemudian juga melakukan pelatihan dengan melaksanakan bimbingan teknis yang dilaksanakan dengan cara melakukan kerjasama dengan tim IT dari luar kemudian juga memberikan pengetahuan terkait masalah digitalisasi kepada staff kami” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Kemudian dilanjutkan dengan wawancara bersama Bapak AZ selaku Sekretaris Camat Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Jadi iya di Kecamatan itu kami sudah pernah melaksanakan bimbingan teknis sebelum di *launchingnya* SIAMPI ini. Kemudian ada juga sosialisasi kepada masyarakat itu cenderung kepada bagaimana Kecamatan bersosialisasi kepada perangkat daerah yang ada dikelurahan, selanjutnya nanti pihak-pihak kelurahan juga yang mensosialisasikan ke tingkat RT dan RWnya untuk terjun langsung kemasyarakat terkait SIAMPI ini.” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Dilanjutkan juga wawancara dengan Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan yang mengatakan bahwa :

“Pada saat SIAMPI ini mau dirilis jadi staff-staff terkait di Kecamatan Rappocini itu sudah melakukan bimtek bersama tim IT dari luar yang bekerjasama dengan Kecamatan untuk mendukung rilisnya sistem aplikasi SIAMPI ini” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara dengan tiga informan di Kecamatan Rappocini, terlihat bahwa pelatihan untuk mendukung digitalisasi di kecamatan ini masih sebatas pada bimbingan teknis (bimtek). Camat Rappocini menyatakan bahwa sosialisasi dan bimtek telah dilaksanakan bekerja sama dengan tim IT eksternal untuk memberikan pemahaman terkait digitalisasi kepada staf. Sekretaris Camat Rappocini juga mengonfirmasi bahwa bimtek dilakukan sebelum peluncuran sistem aplikasi SIAMPI dan juga adanya sosialisasi yang disampaikan kepada kelurahan yang diteruskan ke RT/RW Kecamatan Rappocini. Kepala Seksi Pemerintahan menambahkan bahwa bimtek ini bertujuan mendukung peluncuran sistem aplikasi SIAMPI. Namun, selain

bimtek, program pelatihan dan pengembangan lainnya belum tersedia, menandakan bahwa upaya pengembangan SDM dalam digitalisasi masih belum optimal.

3. *Value* (Manfaat)

Adanya *Value* atau Manfaat dari penerapan digitalisasi sangat penting karena meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, mendorong inovasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan dampak ekonomi positif. Digitalisasi memungkinkan organisasi beroperasi lebih produktif, menyediakan layanan yang lebih baik, dan menciptakan peluang baru untuk pertumbuhan dan perkembangan. Dalam penelitian kali ini fokus tentang bagaimana *feedback* dari masyarakat dan bagaimana transparansi dalam pelaksanaannya.

a) **Sejauh mana respon dan kritik masyarakat**

Masukan dari masyarakat penting dalam penerapan digitalisasi karena memastikan teknologi sesuai dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan adopsi dan kepuasan, serta mendukung keberhasilan dan keberlanjutan program digitalisasi. Di point ini peneliti akan mengkaji terkait bagaimana masyarakat menilai SIAMPI sebagai bentuk penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini dan apakah admasukan atau kritik dari masyarakat terkait SIAMPI. Berikut adalah wawancara dengan Bapak MA selaku Camat Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Masyarakat yang mengetahui adanya inovasi ini tentu saja sangat antusias, sangat merespon , dan tentunya mereka sangat senang dengan adanya program SIAMPI ini karena mereka tidak usah lagi datang kesini, tidak perlu lagi mengambil nomor antrian

di Kantor Camat dan mereka tentunya memanfaatkan program SIAMPI ini dari rumahnya dan ketika ada permintaan persyaratan yang dimana berkas harus dibawah secara fisik baru mereka menyetorkan kesini tapi kalau diluar dari itu kami tentunya lewat aplikasi melalui pelayanan kami jadi mereka akan mendapatkan informasi-informasi penting terkait masalah pelayanan yang ada di Kecamatan Rappocini” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Kemudian ketika ditanya tentang apakah ada *feedback* atau kritik dari masyarakat terkait SIAMPI ini, Bapak MA selaku Camat Rappocini mengatakan bahwa :

“Jadi ya ada beberapa masukan dan kritik terkait untuk penyempurnaan-penyempurnaan aplikasi SIAMPI ini dari warga masyarakat, tentu saja masukan-masukan tersebut demi kesempurnaan aplikasi ini. Jadi tentu warga masyarakat itu ada yang menginginkan dalam bentuk aplikasi yang tinggal didownload, bukan lagi berbentuk link website, jadi aplikasi itu katanya akan lebih memudahkan” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Kemudian dijelaskan lebih lanjut dengan wawancara bersama Bapak AZ selaku Sekretaris Camat Kecamatan Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah, masyarakat itu responnya baik. Mengapa kami mengatakan begitu karena dari pantauan kami ketika kami masuk jumlah user itu yang kami lihat di akhir 2023 sampai awal tahun 2024 itu cukup banyak user penggunaannya khususnya masalah kewarisan. Jadi tentunya mereka dalam ingin mengajukan permohonan pelayanan, tentu saja harus melalui register nomor urut antriannya.” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2024)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak AZ selaku Sekretaris Camat Kecamatan Rappocini, peneliti menanyakan tentang apakah ada *feedback* atau kritik dari masyarakat terkait penggunaan SIAMPI, Bapak AZ mengatakan bahwa :

“Nah ada juga beberapa aduan disalah satu *toolbar* pengaduan itu terkait pelayanan-pelayanan apa yang mereka butuhkan di SIAMPI ini baik itu di kelurahan ataupun kecamatan” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2024)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini terkait bagaimana masyarakat menilai penerapan digitalisasi SIAMPI ini :

“Masyarakat menilai itu tentu saja ada menilai dengan baik, ada juga yang merasa dimudahkan dengan sistem ini, ada juga yang tidak. Karena kalau dari masyarakat juga itu apalagi yang kurang melek teknologi, mereka juga ada yang kebingungan dengan digitalisasi ini” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Wawancara dengan Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini juga membahas terkait *feedback* atau kritik dari masyarakat, mengatakan bahwa :

“Itu tadi yang saya bahas terkait servernya masih sangat terbatas jadi ada kejadian pada saat memasukkan berkas apalagi soal pewarisan itu kan ada yang berkas banyak, jadi itu langsung error karena servernya belum maksimal. Jadi ada keluhan-keluhan seperti itu. Kami juga berusaha mencari upaya bagaimana bisa memaksimalkan terkait keluhan-keluhan seperti ini” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Masyarakat menilai program digitalisasi SIAMPI dengan antusias karena memudahkan akses layanan tanpa harus datang ke kantor. Namun, ada masukan untuk menyempurnakan aplikasi, seperti menyediakan versi yang bisa diunduh dan meningkatkan kapasitas server yang sering mengalami gangguan. Secara umum, respons positif disertai kebutuhan untuk perbaikan berdasarkan kritik yang diterima.

b) Transparansi dalam pelaksanaannya

Pada point transparansi dalam pelaksanaan SIAMPI sebagai bentuk penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Rappocini membahas terkait langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk memastikan transparansi dalam SIAMPI ini. Transparansi penting dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik karena memastikan bahwa proses dan keputusan dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat. Hal ini meningkatkan akuntabilitas, mengurangi potensi penyalahgunaan, dan membangun kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Transparansi juga memudahkan masyarakat untuk memantau kemajuan dan kualitas layanan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan lebih lanjut. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak MA selaku Camat Rappocini dengan mengatakan bahwa :

“Jadi langkah-langkah yang kami ambil tentunya kami ada laporan dari operator atau staff pelayanan kami terkait masalah SIAMPI ini, jadi berapa pelayanan yang masuk dalam hari ini dan apa-apa saja jenis layanan yang diterima kemudian sampai sejauh mana layanan ini di *followup* atau dilaksanakan dan kalau misalnya memang ada masalahnya, apakah ada masalah yang perlu kita carikan solusinya” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Kemudian ditambahkan dengan wawancara dengan Bapak AZ selaku Sekretaris Camat Kecamatan Rappocini yang mengatakan bahwa:

“Ya kalau kita berbicara digitalisasi sudah pasti dalam prosesnya itu sudah transparansi, kenapa? Apa yang ada dalam digital yang sudah tertuang dalam digital semua orang dapat mengakses. Makanya kenapa sistem pemerintahan khususnya Kota Makassar itu mengarah ke Sombere dan *Smart City*, nah ketika berbicara *Smart* berarti semuanya harus bersifat digital apapun itu” (Hasil

dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2024)

Dijelaskan juga oleh Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini yang juga mengatakan bahwa :

“Kecamatan Rappocini sudah memastikan transparansi sebagai bagian dari sistem ini. Karena SIAMPI bersifat digital, setiap proses dan informasi dapat diakses secara online. Berarti kan semua data dan status permohonan dapat dilihat oleh masyarakat kapan saja, tanpa harus datang ke kantor. Dengan cara ini, masyarakat dapat memantau perkembangan permohonan mereka dan mendapatkan informasi yang jelas tentang status layanan.” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Jadi secara keseluruhan, transparansi dalam penerapan SIAMPI di Kecamatan Rappocini telah dijamin melalui berbagai langkah. Camat Rappocini menjelaskan bahwa laporan dari staf pelayanan mengenai status dan tindak lanjut layanan SIAMPI memastikan adanya pemantauan dan penyelesaian masalah yang efektif. Sekretaris Camat menambahkan bahwa digitalisasi secara erat mendukung transparansi karena informasi dapat diakses secara terbuka melalui platform digital, sesuai dengan inisiatif Smart City dari Pemerintah Kota Makassar. Kepala Seksi Pemerintahan mengonfirmasi bahwa karena SIAMPI berbasis digital, semua data dan status permohonan tersedia secara online, memungkinkan masyarakat untuk memantau proses layanan secara langsung tanpa perlu datang ke kantor.

4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Dalam penelitian ini, faktor pendukung utama dapat diidentifikasi melalui pemenuhan tiga indikator kunci: dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*). Dukungan dari berbagai pihak, seperti pemerintah dan

masyarakat, berperan penting dalam implementasi digitalisasi. Kemudian Kapasitas, yang mencakup kesiapan teknologi dan keterampilan SDM, mendukung keberhasilan digitalisasi dengan menyediakan infrastruktur dan keterampilan yang memadai untuk mengelola dan memanfaatkan teknologi.

Selain itu, nilai dari penerapan digitalisasi, yang mencakup manfaat seperti transparansi, dan kemudahan akses, memberikan alasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut. Pemenuhan ketiga indikator ini secara sinergis memperkuat faktor pendukung penelitian, memastikan bahwa digitalisasi dapat diterapkan dengan efektif dan memberikan manfaat yang maksimal. Berikut adalah wawancara dengan Bapak MA selaku Camat Rappocini ketika ditanya tentang apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penggunaan SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) sebagai bentuk penerapan digitalisasi :

“Faktor pendukung itu ada beberapa point ya. Jadi tentu faktor pendukung itu ada karena Kecamatan Rappocini berhasil dalam pembuatan SIAMPI ini. Mulai dari dukungan pemerintahan daerah memberikan kami anggaran yang cukup untuk memulai inovasi ini. Staff atau operator juga sudah kami beri pengetahuan. Adanya bantuan dari pihak ketiga atau *Support IT* itu sangat membantu kami dalam mewujudkan sistem ini. Yang menjadi faktor penghambat itu disaat kami sudah melakukan sosialisasi namun masyarakat tidak cukup partisipatif. Ya tentu saja ada yang merasa terbantu dengan sistem ini tapi juga ada yang kurang paham” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 9 Juli 2024)

Dilanjutkan wawancara dengan Bapak AZ selaku Sekretaris Camat Rappocini yang menambahkan bahwa :

“Adanya SIAMPI ini sudah menjadi pendukung penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini. Kami sudah menyediakan sistemnya yang sementara ini masih dalam tahap dikembangkan.

Terus soal faktor penghambat, kami melihat yang paling utama itu menghambat itu tentu saja daya mampu dari masyarakat karena kita tidak mengenerelisasikan kemampuan masyarakat itu sendiri. Ada tingkatan-tingkatan dalam masyarakat itu sendiri. Ada yang menengah keatas dan ada yang menengah kebawah. Tentu saja yang kebawah ini belum tentu bisa mengoperasikan atau bisa menggunakan itu. Makanya kami membantu dengan adanya pusat pelayanan manual untuk mempermudah mereka, begitu juga yang ada dikelurahan” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 11 Juli 2024)

Ditegaskan juga pada wawancara dengan Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintah Kecamatan Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Kalau soal ini, faktor pendukung tentu datang dari pemerintah daerah yang memberikan dukungan kepada seluruh perangkat daerah untuk membuat inovasi digital makanya ini hadir lah SIAMPI di Kecamatan Rappocini, operator juga sudah ada yang handal dibidang tersebut, Infrastuktur yang ada sudah cukup mendukung. Itu kalau bicara soal faktor penghambat, bisa dibilang lumayan banyak faktor penghambat mulai dari server kita terbatas, terutama beberapa masyarakat yang sudah cukup berumur kan tidak terlalu paham terhadap aplikasi-aplikasi begitu, tidak semua juga punya akses internet yang mumpuni” (Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara dengan tiga informan di Kecamatan Rappocini, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi melalui SIAMPI didukung oleh beberapa faktor utama dan menghadapi beberapa hambatan berdasarkan tiga indikator: dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*).

Di Kecamatan Rappocini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi melalui SIAMPI didukung oleh dukungan pemerintah daerah, pelatihan staff, dan infrastruktur yang memadai. Namun, hambatan utama meliputi kurangnya partisipasi masyarakat, keterbatasan server, serta daya mampu masyarakat yang beragam, terutama bagi yang kurang familiar dengan

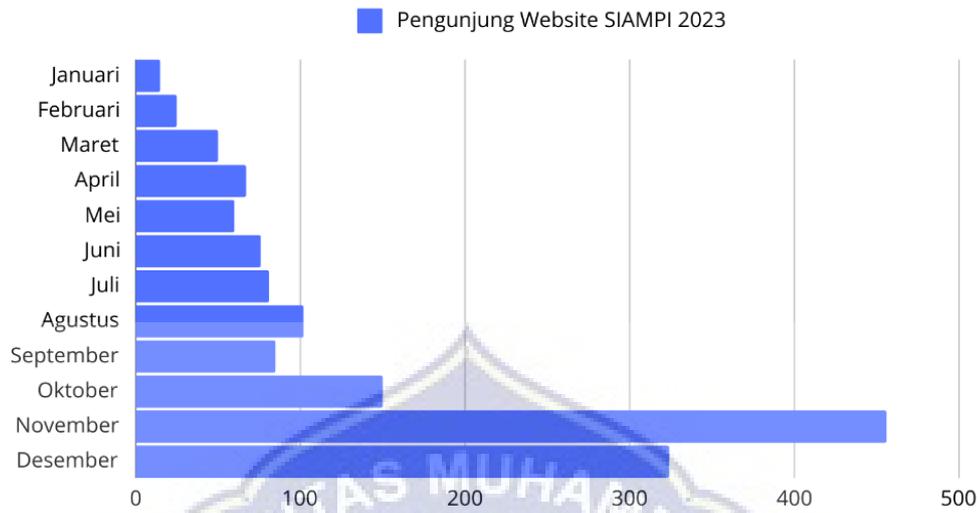
teknologi dan memiliki akses internet terbatas. Meskipun SIAMPI menawarkan banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi, tantangan-tantangan ini perlu diatasi untuk mengoptimalkan penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut adalah pembahasan hasil penelitian terkait “Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini” melalui SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) yang fokus kepada 3 indikator utama yaitu *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas) dan juga membahas tentang faktor penghambat dan faktor pendukungnya.

1) *Support* (Dukungan)

Berdasarkan hasil wawancara terkait *Support* atau dukungan di Kecamatan Rappocini terkait penerapan digitalisasi melalui SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik berarti sudah terdapat dukungan kuat dari pemerintah daerah namun partisipasi masyarakat masih kurang dan fitur pelayanan yang disediakan juga masih kurang. Partisipasi masyarakat masih perlu dan jenis pelayanan online yang tersedia juga harus ditingkatkan untuk mencapai keberhasilan penuh.



Gambar 4. 4 Jumlah Pengunjung Website SIAMPI

Sumber : Kecamatan Rappocini, Diolah oleh Penulis



Gambar 4. 5 Jumlah Berkas Administrasi Terproses Melalui SIAMPI

Sumber : Kecamatan Rappocini, Diolah oleh Penulis

Berdasarkan data yang diperoleh, dukungan masyarakat terhadap website Siampi masih sangat minim, terlihat dari jumlah pengunjung yang hanya

mencapai 15 hingga paling banyak 456 pengguna setiap bulan sepanjang tahun 2023. Selain itu, jumlah berkas administrasi yang terproses melalui Siampi pada akhir 2023 dan awal tahun 2024 hanya sekitar 44 berkas, yang semakin menunjukkan rendahnya partisipasi masyarakat.

Dukungan pemerintah daerah sangat penting dan telah dilakukan dengan cukup baik dalam penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini. Pemerintah Kota Makassar mewajibkan semua SKPD untuk membuat aplikasi yang mempermudah pelayanan, dan SIAMPI menjadi salah satu inovasi yang dihasilkan. Dukungan pemerintah juga terlihat dari peluncuran SIAMPI pada akhir tahun 2023 sebagai bagian dari program inovasi digital yang lebih luas.

Meskipun SIAMPI telah memperkenalkan pelayanan online, implementasinya masih belum maksimal karena saat ini hanya tersedia untuk pembuatan surat ahli waris. Keterbatasan ini membuat masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor untuk mengurus keperluan administratif lainnya, mengurangi efisiensi dan manfaat dari sistem online yang seharusnya mempermudah akses layanan. Hal ini juga menjadi salah satu penyebab partisipasi masyarakat dalam menggunakan SIAMPI masih belum maksimal. Beberapa masyarakat telah menggunakan website SIAMPI untuk mendapatkan layanan. Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital sudah ada, tidak semua masyarakat paham untuk menggunakannya.

2) *Capacity* (Kapasitas)

Ketersediaan SDM yang berpengetahuan dan berketerampilan sangat penting dalam penerapan digitalisasi di Kecamatan Rappocini. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa staff kecamatan telah mendapatkan bimbingan teknis dan pelatihan untuk menjalankan layanan SIAMPI. *Coaching* dari pihak IT juga telah dilakukan. Meskipun demikian, masih ada upaya yang diperlukan untuk terus meningkatkan keterampilan teknis para staf, agar mereka dapat menghadapi tantangan baru yang mungkin muncul dalam proses penerapan SIAMPI ini.

Infrastruktur teknologi di Kecamatan Rappocini telah mendapatkan perhatian serius, dengan alokasi anggaran tahunan yang digunakan untuk inovasi digital. Perangkat keras seperti komputer telah diperbarui, dan fasilitas jaringan WiFi disediakan untuk mendukung operasional SIAMPI. Namun, keterbatasan pada jumlah server yang digunakan menjadi kendala. Server yang terbatas ini sering menyebabkan gangguan dalam sistem, yang menghambat kelancaran pelayanan digital.

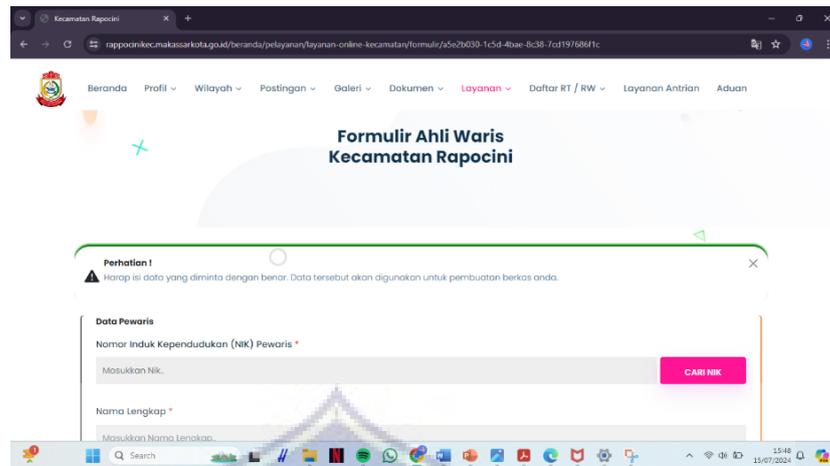
Pelatihan dan pengembangan SDM adalah kunci dalam memastikan keberhasilan penerapan SIAMPI. Program pelatihan yang telah dilaksanakan mencakup bimbingan teknis, yang tidak hanya melibatkan staf kecamatan tetapi juga menysasar perangkat daerah di kelurahan. Kerjasama dengan tim IT dari luar untuk bimbingan teknis menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kapasitas SDM.

Namun ditemukan bahwa sosialisasi yang dilakukan hanya cenderung berupa pemberitahuan dari kecamatan melalui perangkat kelurahan, RT, dan RW kepada masyarakat, jadi masih diperlukan peningkatan lebih lanjut agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan SIAMPI secara efektif.

Dapat disimpulkan bahwa kapasitas SDM dan infrastruktur teknologi di Kecamatan Rappocini sudah cukup memadai untuk mendukung penerapan SIAMPI. Namun, terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan server, kebutuhan untuk terus meningkatkan keterampilan teknis staf, dan juga perlunya diadakan sosialisasi massal kepada masyarakat. Upaya pelatihan dan pengembangan yang sudah dilakukan menunjukkan komitmen yang kuat dari pemerintah kecamatan untuk memastikan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

3) *Value* (Manfaat)

Berdasarkan hasil wawancara terkait *Value* atau manfaat menunjukkan bahwa Masukan dari masyarakat memainkan peran penting dalam penerapan digitalisasi, termasuk dalam sistem SIAMPI di Kecamatan Rappocini. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat yang mengetahui adanya inovasi ini menunjukkan antusiasme dan respon positif. Mereka sangat senang dengan program SIAMPI karena memudahkan akses layanan tanpa harus datang ke kantor, menghilangkan kebutuhan untuk mengambil nomor antrian, dan memungkinkan mereka memanfaatkan layanan dari rumah. Hal ini menunjukkan bahwa SIAMPI berhasil meningkatkan efisiensi dan kenyamanan untuk beberapa pengguna.



Gambar 4. 6 Tampilan Layanan Online Pengurusan Ahli Waris

Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini



Gambar 4. 7 Tampilan Layanan Antrian SIAMPI

Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini

Namun, selain respon positif, terdapat juga beberapa kritik dan masukan dari masyarakat yang bertujuan untuk menyempurnakan aplikasi SIAMPI. Beberapa masyarakat menginginkan versi aplikasi yang dapat diunduh daripada hanya berbentuk link website, dengan harapan aplikasi akan lebih mudah diakses dan digunakan. Selain itu, terdapat aduan terkait pelayanan tertentu yang diakses melalui toolbar pengaduan di aplikasi. Beberapa

masyarakat, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, masih merasa kebingungan dengan sistem digitalisasi ini, menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat.

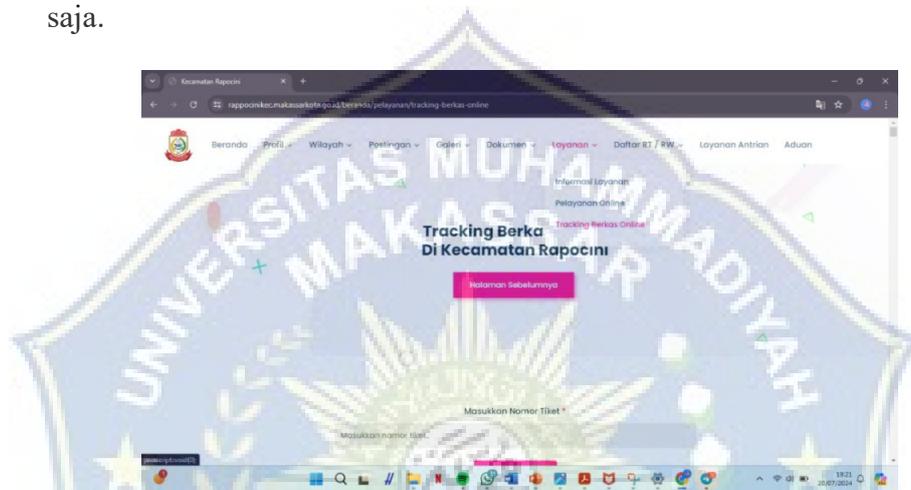
Terkait dengan keluhan teknis, server yang sering mengalami gangguan saat memasukkan berkas besar menjadi salah satu hambatan utama. Gangguan ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang harus mengulang proses pendaftaran atau permohonan layanan. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kapasitas server untuk mengatasi masalah teknis tersebut dan memastikan kelancaran operasional SIAMPI.

Secara umum, masyarakat menilai program SIAMPI dengan baik karena manfaat yang diberikannya dalam memudahkan akses layanan. Namun, kritik dan masukan yang diterima menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal teknis dan penyediaan versi aplikasi yang lebih *user-friendly*.

Adapun transparansi dalam pelaksanaan SIAMPI juga menjadi salah satu aspek penting yang diperhatikan dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Rappocini. Langkah-langkah yang diambil untuk memastikan transparansi melibatkan laporan rutin dari operator atau staf pelayanan mengenai jumlah dan jenis layanan yang masuk setiap hari. Informasi ini mencakup sejauh mana layanan tersebut di-follow-up atau dilaksanakan, serta solusi yang dicari jika ada masalah yang muncul.

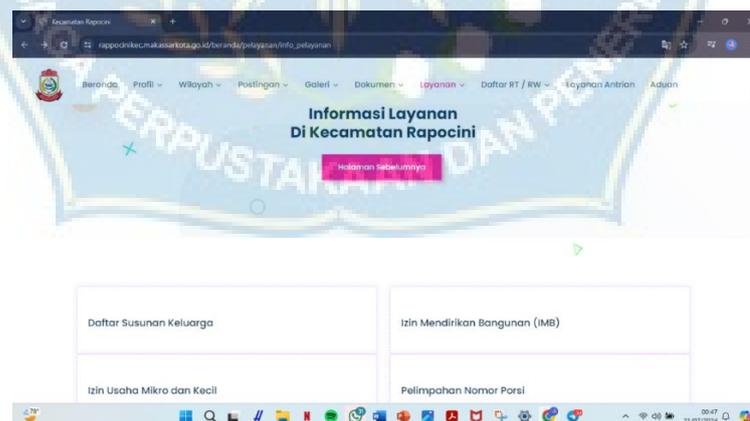
Dalam konteks digitalisasi, transparansi semakin mudah dicapai karena semua proses dan data tersimpan secara digital dan dapat diakses oleh publik.

Dengan sistem SIAMPI, setiap proses dan informasi dapat diakses secara online, sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan permohonan mereka dan mendapatkan informasi yang jelas tentang status layanan tanpa harus datang ke kantor. Ini menciptakan sebuah lingkungan yang terbuka, di mana semua data dan status permohonan dapat dilihat oleh masyarakat kapan saja.



Gambar 4. 8 Tampilan Layanan Tracking Berkas Online

Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rapocini



Gambar 4. 9 Informasi Berkas Layanan Kecamatan Rapocini

Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rapocini

Dengan memperhatikan masukan dan kritik dari masyarakat serta terus meningkatkan transparansi dan efisiensi, SIAMPI dapat menjadi model yang berhasil untuk digitalisasi pelayanan publik di wilayah lain.

4) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa faktor pendukung utama dalam penerapan digitalisasi SIAMPI di Kecamatan Rappocini melibatkan dukungan dari pemerintah daerah, yang memberikan anggaran cukup dan memfasilitasi pembuatan sistem. Selain itu, pelatihan kepada staf dan bantuan dari pihak ketiga dalam bentuk dukungan IT juga berperan penting dalam keberhasilan sistem ini. Infrastruktur yang memadai dan operator yang terampil turut memperkuat penerapan digitalisasi.

Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang mengurangi efektivitas SIAMPI. Salah satu masalah utama adalah kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat dan layanan yang disediakan masih kurang. Perbedaan kemampuan di antara lapisan masyarakat juga menjadi kendala, dengan kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi sering kali mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Selain itu, keterbatasan pada server dan akses internet yang tidak merata juga menghambat kinerja SIAMPI ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kecamatan Rappocini melalui SIAMPI maka menunjukkan kesimpulan yang akan dijelaskan pada point berikut :

1. *Support* (Dukungan) : Dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa sudah ada dukungan kuat pemerintah daerah untuk memfasilitasi peluncuran *website* SIAMPI di Kecamatan Rappocini, dengan kebijakan yang mendorong inovasi digital dan peluncuran aplikasi. Namun fitur layanan yang disediakan masih terhitung sangat kurang, partisipasi dari masyarakat juga masih sangat minim. Banyak warga masih lebih memilih datang langsung ke kantor daripada menggunakan SIAMPI. Hal ini menunjukkan perlunya diadakan sosialisasi secara luas kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap SIAMPI ini.
2. *Capacity* (Kapasitas) : Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi melalui SIAMPI di Kecamatan Rappocini telah didukung oleh SDM yang berpengetahuan, dengan bimbingan teknis dan dukungan IT. Infrastruktur teknologi, termasuk perangkat keras dan WiFi, sudah memadai, tetapi keterbatasan kapasitas server masih menjadi kendala signifikan dalam kelancaran sistem. Pelatihan dan pengembangan SDM telah dilakukan, melibatkan staf kecamatan dan perangkat

kelurahan. Namun, terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan server dan masih diperlukan juga kebutuhan untuk terus meningkatkan keterampilan teknis staf.

3. *Value* (Manfaat) : Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi melalui SIAMPI di Kecamatan Rappocini telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan untuk beberapa masyarakat yang menggunakan layanan ini. Namun, ada beberapa kritik dan masukan yang perlu diperhatikan. Kritik utamanya mencakup permintaan untuk versi aplikasi yang dapat diunduh dan masalah teknis seperti gangguan server yang menghambat proses input berkas. Transparansi SIAMPI terjamin karena layanan digitalnya memang dirancang untuk bersifat transparan. Dengan sistem online, setiap langkah dalam pengurusan administrasi bisa diakses dan dilacak dengan mudah.
4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat : Dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa faktor pendukung utama penerapan digitalisasi melalui SIAMPI di Kecamatan Rappocini adalah dukungan anggaran dan fasilitas dari pemerintah daerah, pelatihan staf, serta bantuan IT dari pihak ketiga. Infrastruktur yang memadai dan keterampilan operator juga berkontribusi pada keberhasilan sistem. Namun, penghambat utama termasuk masih kurangnya fitur pelayanan online yang disediakan, kurangnya partisipasi masyarakat, perbedaan kemampuan teknologi di antara kelompok masyarakat, dan akses internet yang tidak merata, yang mengurangi efektivitas sistem.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka muncul saran yang dapat diimplementasikan oleh Kecamatan Rappocini, yaitu :

1. Masyarakat diharapkan untuk lebih aktif berpartisipasi dan meningkatkan kesadaran dalam memanfaatkan pelayanan berbasis digital melalui SIAMPI.
2. Kecamatan Rappocini diharapkan dapat menyediakan dan meningkatkan jenis pelayanan online yang dapat diakses.
3. Kecamatan Rappocini diharapkan dapat mengadakan sosialisasi langsung ke masyarakat untuk memperbaiki partisipasi dan pemahaman tentang SIAMPI.
4. Kecamatan Rappocini diharapkan dapat meningkatkan infrastruktur dengan menginvestasikan kapasitas server yang lebih besar dan tingkatkan akses internet untuk mengurangi gangguan teknis.
5. Kecamatan Rappocini dapat mengadakan lanjutan pelatihan dan pengembangan keterampilan teknis staf secara berkala.
6. Kecamatan Rappocini dapat mempertimbangkan pengembangan versi aplikasi yang dapat diunduh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda Khairinnisa, Fitriani Yusmanita dan Nur Ainaini. 2023. "Optimalisasi Penerapan Digitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru." *Jurnal Administrasi Negara Tahun 2023* 20(1)(April):22–31.
- Ameliya, Tri Meilani. 2023. "Pentingnya digitalisasi di pemerintahan untuk optimalkan pelayanan publik." *kalbar.antaranews.com*. Diambil 3 Februari 2024 (<https://kalbar.antaranews.com/berita/537957/pentingnya-digitalisasi-di-pemerintahan-untuk-optimalkan-pelayanan-publik>).
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar. 2023. *Kecamatan Rappocini Dalam Angka 2023*. Badan Pusat Statistik Kota Makassar.
- Bambang Suprianto. 2023. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 8(2):123–28.
- Basyo, Irfan, dan Anirwan Anirwan. 2023. "Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur." *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4(1):23–31. doi: 10.51577/ijpublication.v4i1.477.
- Christover, Deandlles, Aji Syarif Hidayattullah, dan Indah Mawarni. 2023. "Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Publik* 2(2).
- Haerana, Haerana, dan Riskasari Riskasari. 2022. "Literasi Digital dalam Pelayanan Publik." *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 6(2):131–37. doi: 10.30656/jpmwp.v6i2.4052.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Ilyas, Anita, dan Bahagia Bahagia. 2021. "Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan." *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3(6):5231–39. doi: 10.31004/edukatif.v3i6.1173.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kartini, Nur Malitasari, Abdul Mahsyar, dan Adnan Ma'ruf. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar." 1(3).

- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Raja Grafi. Jakarta.
- Klasik, BN. 2023. “Perkenalkan Aplikasi SIAMPI Kecamatan Rappocini Permudah Pelayanan Masyarakat.” *Bidik Nasional*. Diambil 26 Juni 2024 (<https://bidiknasional.id/2023/12/15/perkenalkan-aplikasi-siampi-kecamatan-rappocini-permudah-pelayanan-masyarakat/>).
- Kurniawan, Luthfi J., dan Mokhammad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans Publishing.
- Mahsyar, Abdul. 2011. “Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.” I(2):81–90.
- Maulani, Sylvia, dan Tomi Setiawan. 2024. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuk Elektronik (SIPEKA) Di DPMPTSP Provinsi Banten.” *Jurnal Ilmu Administrasi* 15(1).
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nurrahman, Agung, Muhamad Dimas, Muhammad Falakhuddin Ma’sum, dan Muhammad Farhan Ino. 2021. “Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut.” *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* 3(1):78–95. doi: 10.33701/jtkp.v3i1.2126.
- Nursin, Erwin, Gisela Luigi Septiana, Christian Satria R. Sahidi, dan Hasrat A. Aimang. 2023. “Penerapan Administrasi Pemerintahan Desa Berbasis Digitalisasi 4.0.” *MONSU’ANI TANO Jurnal Pengabdian Masyarakat* 6(1):47. doi: 10.32529/tano.v6i1.2296.
- Parawu, Hafiz Elfiansyah. 2014. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik.”
- Prasodjo, Tunggul. 2023. *Pelayanan Publik Era Digital*. Kota Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Putra, Amril Pratama, Andi Gau Kadir, dan Nurlinah Nurlinah. 2020. “Studi Persepsi Masyarakat atas Pelayanan e-Toll di Kota Makassar.” *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)* 6(1):86–100. doi: 10.31947/jakpp.v6i1.7235.
- Rachman, Arrijal. 2023. “Kala RI Belajar Digitalisasi Birokrasi dari Inggris & Estonia.” *cnbcindonesia.com*. Diambil 2 Februari 2024 (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230908095955-4-470644/kala-ri-belajar-digitalisasi-birokrasi-dari-inggris-estonia>).
- Rachmatullah, Nugraha, dan Fenny Purwani. 2022. “Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government.” *Jurnal Fasilkom* 12(1):14–19. doi:

10.37859/jf.v12i1.3512.

Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi, Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi, Marlynda Happy Nurmalita Sari, dan Syamsul Bahri. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono, Prof. Dr. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*.

Sulfiana, Sulfiana, Muhammad Yahya, dan Hafiz Elfiansyah. 2022. “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bone.” *Kybernology: Journal of Government Studies* 2(2):133–56. doi: 10.26618/kjgs.v2i2.9666.

Wahid, Nur, Arni Arni, Sitti Rahmawati Arfah, A. Khusnul Khatimah, dan Andi Ummul Resky Lutfiah. 2024. “Digital literacy-based community empowerment in the public service information system in Makassar City.” *Community Empowerment* 9(1):37–43.

Wahid, Ulfi Tantri, Ruskin Azikin, dan Adnan Ma’ruf. 2018. “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.” *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik* 3(3):373. doi: 10.26618/kjap.v3i3.1059.

Zuraida, Nadia Afny, Ignatia Martha Hendrati, dan Wirya Wardaya. 2023. “Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Keputih, Kota Surabaya.” *JAPI (Jurnal Akses Pengabdian Indonesia)* 8(2):163–70. doi: 10.33366/japi.v8i2.4909.

Peraturan Perundang-undangan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2003. “Keputusan Menpan Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.”

Pemerintah Republik Indonesia. 2009. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”

Pemerintah Republik Indonesia. 2022. “Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.”

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian


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

 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4534/05/C.4-VIII/VII/1445/2024 03 July 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 27 Dzulhijjah 1445
 Hal : 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: 0646/FSP/A.6-VIII/VII/1445H/2024 tanggal 9 Juli 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SALBIYAH
 No. Stambuk : 10561 1111320
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

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

"PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECEMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 9 Juli 2024 s/d 9 Oktober 2024.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



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



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)

Jl. Urip Sumoharjo No. 269 Telp. 453486 Fax. 453869
MAKASSAR 90231

NOMOR :



KEPADA YTH.



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

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

Nomor : 17312/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.
Lampiran : 1 (satu) berkas Walikota Makassar
Perihal : Izin penelitian
di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4534/05/C.4-VIII/VII/445/2024 tanggal 03 Juli 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : SALBIYAH
Nomor Pokok : 105611111320
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Alt Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI
KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 09 Juli s/d 09 Oktober 2024

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 03 Juli 2024

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. Bertinggal.



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



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/2832/SKP/SB/DPMPSTP/7/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 17312/S.01/PTSP/2024, Tanggal 03 Juli 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 2836/SKP/SB/BKBP/VII/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama : SALBIYAH
 NIM / Jurusan : 10561111320 / Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
 Alamat : Jl. Slt. Alauddin No. 259, Makassar
 Lokasi Penelitian : Terlampir,-
 Waktu Penelitian : 09 Juli 2024 - 09 Oktober 2024
 Tujuan : Skripsi
 Judul Penelitian : PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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



Ditetapkan di Makassar
 Pada tanggal: 05 Juli 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA MAKASSAR
 HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

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



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN RAPPOCINI

Kantor : Jl. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

Makassar, 08 Juli 2024

Nomor : 100/ ⁰¹³/KRC/VII/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Camat Rappocini
Di -
Makassar

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti Surat dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Nomor : 070/2832/SKP/SB/DPMP TSP /7/2024 , Tanggal 05 Juli 2024, Perihal tersebut diatas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak untuk dapat membantu Mahasiswa bahwa :

Nama : SALBIYAH
NIM/Jurusan : 105611111320/Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar
Hp. : 0882000183119
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No .259 Makassar
Judul Penelitian : "PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI " mulai terhitung pada 09 Juli s/d 09 Oktober 2024

Diizinkan mengadakan *Penelitian* Pada Wilayah Kantor Kecamatan Rappocini dalam rangka *karya tulis Ilmiah* sesuai dengan perihal diatas

Demikian disampaikan dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasil penelitian kepada Pemerintah Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

An. CAMAT RAPPOCINI
Kepala Seksi Pemerintahan


ANDI BINTANG HARIS, S.H.,M.H.
Pangkat : Pembina
NIP. 197204272006041009



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN RAPPOCINI**

Kantor : Jl. Teduh Bersinar NO. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
NOMOR : 070 / 632 / KRC / VIII / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ANDI BINTANG HARIS, SH, MH**
NIP : 19720427 200604 1 009
Jabatan : Kasi Pemerintahan

menerangkan bahwa :

Nama : **SALBIYAH**
NIM/JURUSAN : 10561111320/Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa SI /Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar
No HP : 0882000183119
Judul Penelitian : " **Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini** "

Telah mengadakan penelitian pada Kantor Kecamatan Rappocini dari Tanggal 09 Juli s/d 09 Oktober 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya ..

Makassar, 06 Agustus 2024

An. **CAMAT RAPPOCINI,**
Kasi Pemerintahan,

ANDI BINTANG HARIS, SH, MH

Pangkat : Pembina/IV.a
NIP : 19720427 200604 1 009

Tembusan :

1. Arsip

Surat keterangan selesai meneliti

Lampiran 2 : Dokumentasi



Wawancara bersama Bapak M.Aminuddin, S.Sos.,M.AP selaku Camat Rappocini
Pada tanggal 9 Juli 2024



Wawancara bersama Bapak Andi Bintang Haris, S.H.,M.H selaku Kepala Seksi
Pemerintahan Kecamatan Rappocini
Pada tanggal 15 Juli 2024



Wawancara bersama Bapak Andi Zulfadli, S.E selaku Sekretaris Camat Rappocini

Pada tanggal 11 Juli 2024



Tampak depan Kantor Camat Rappocini
Dokumentasi pada tanggal 15 Juli 2024



Ruangan depan Kantor Camat Rappocini
Dokumentasi pada tanggal 15 Juli 2024



Ruang kerja pegawai Kantor Camat Rappocini

Dokumentasi pada tanggal 15 Juli 2024



Tampak depan pusat pelayanan Kantor Camat Rappocini

Dokumentasi pada tanggal 15 Juli 2024



Tampak dalam pusat pelayanan Kantor Camat Rappocini

Dokumentasi pada tanggal 16 Juli 2024



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 : Salbiyah
Nim : 105611111320
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	7 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	5 %	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, 27 Agustus 2024
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website : www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

Salbiyah 105611111320 Bab I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.slideshare.net Internet Source	3%
2	www.cnbcindonesia.com Internet Source	2%
3	jia.stialanbandung.ac.id Internet Source	2%
4	Nur Wahid, Arni Arni, Sitti Rahmawati Arfah, A Khusnul Khatimah, Andi Ummul Resky Lutfiah. "Digital literacy-based community empowerment in the public service information system in Makassar City", Community Empowerment, 2024 Publication	2%
5	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Salbiyah 105611111320 Bab II

ORIGINALITY REPORT

7%	8%	5%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.lppsp Semarang.org Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	2%
3	123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Salbiyah 10561111320 Bab III

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.unila.ac.id Internet Source	2%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
4	ruangjurnal.com Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On

Salbiyah 105611111320 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

4%	5%	0%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	2%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On



The image shows a Turnitin originality report for a document titled 'Salbiyah 105611111320 Bab IV'. The report is displayed on a page with a large, semi-transparent watermark of the Universitas Muhammadiyah Makassar logo. The logo features a central sunburst with Arabic calligraphy, surrounded by the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' and 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN'. A blue Turnitin seal with the word 'LULUS' is also visible over the report content.

Salbiyah 105611111320 Bab V

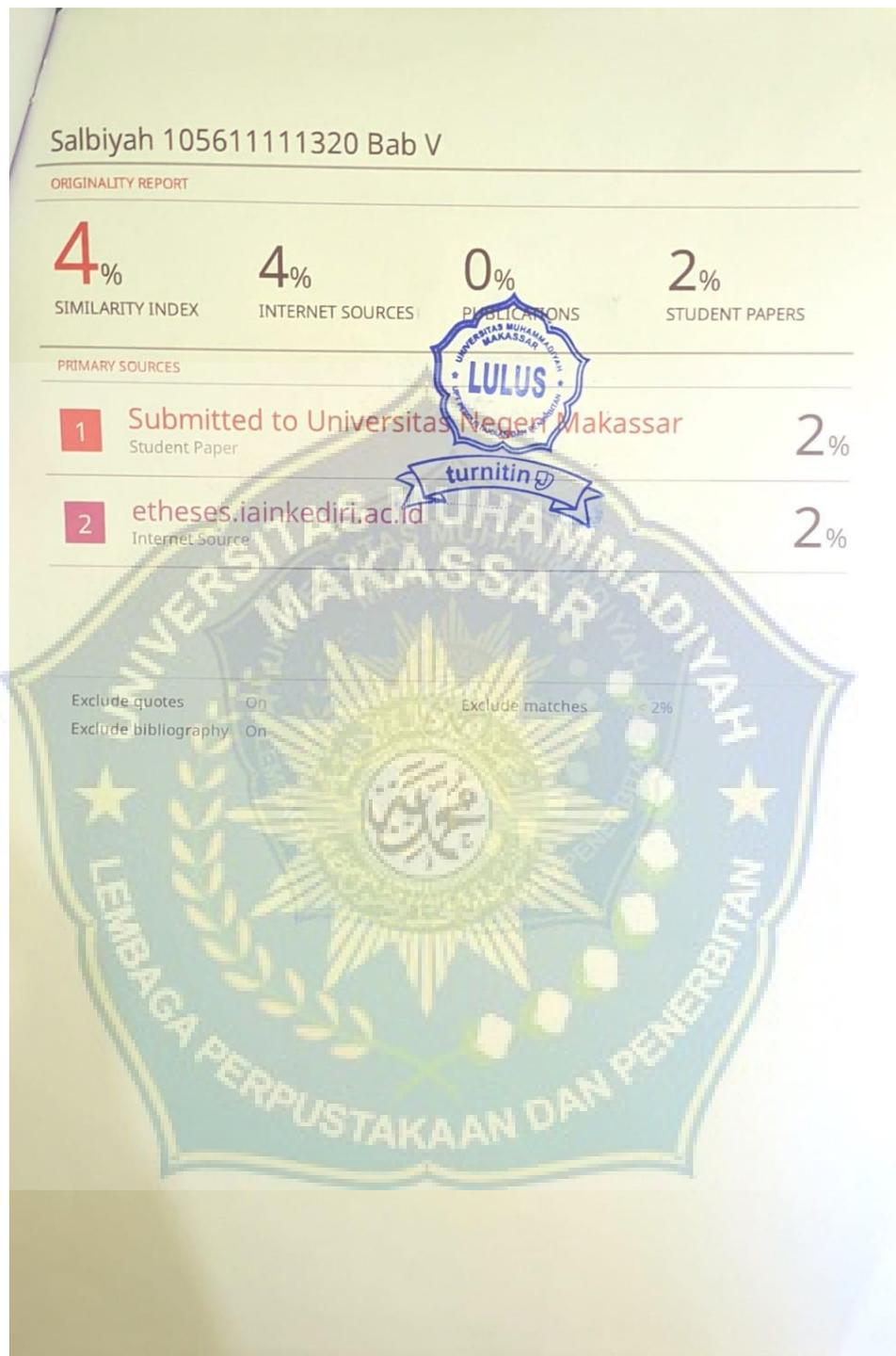
ORIGINALITY REPORT

4%	4%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	2%
2	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On
Exclude matches < 2%



The image shows a Turnitin originality report for a document titled 'Salbiyah 105611111320 Bab V'. The report is displayed on a yellow background with a large, semi-transparent watermark of the Universitas Muhammadiyah Makassar logo. The logo features a central sunburst with Arabic calligraphy, surrounded by the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' and 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN'. A blue 'LULUS' stamp from Turnitin is overlaid on the report, indicating that the document has passed the plagiarism check. The report shows a total similarity index of 4%, with 4% from internet sources and 2% from student papers. Two primary sources are listed: 'Submitted to Universitas Negeri Makassar' (Student Paper) and 'etheses.iainkediri.ac.id' (Internet Source), both contributing 2% to the total similarity. The report also includes options to exclude quotes, bibliography, and matches, with the 'Exclude matches' option currently set to '< 2%'.

RIWAYAT HIDUP



SALBIYAH, Lahir di Makassar, Kecamatan Manggala, Kabupaten Kota Makassar, Sulawesi Selatan, pada tanggal 01 Mei 2002. Anak ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda Sofyan dan Ibunda Nurhaeni. Penulis masuk Sekolah Dasar pada tahun 2009-2014 di SD Unggulan Puri Taman Sari Makassar, kemudian pada tahun 2014-2017 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP PGRI 1 Tamalate Makassar, dan pada tahun 2017-2020 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 10 Makassar Jurusan Desain Pemodelan dan Informasi Bangunan. Dan pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi swasta salah satu Universitas di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) dan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.