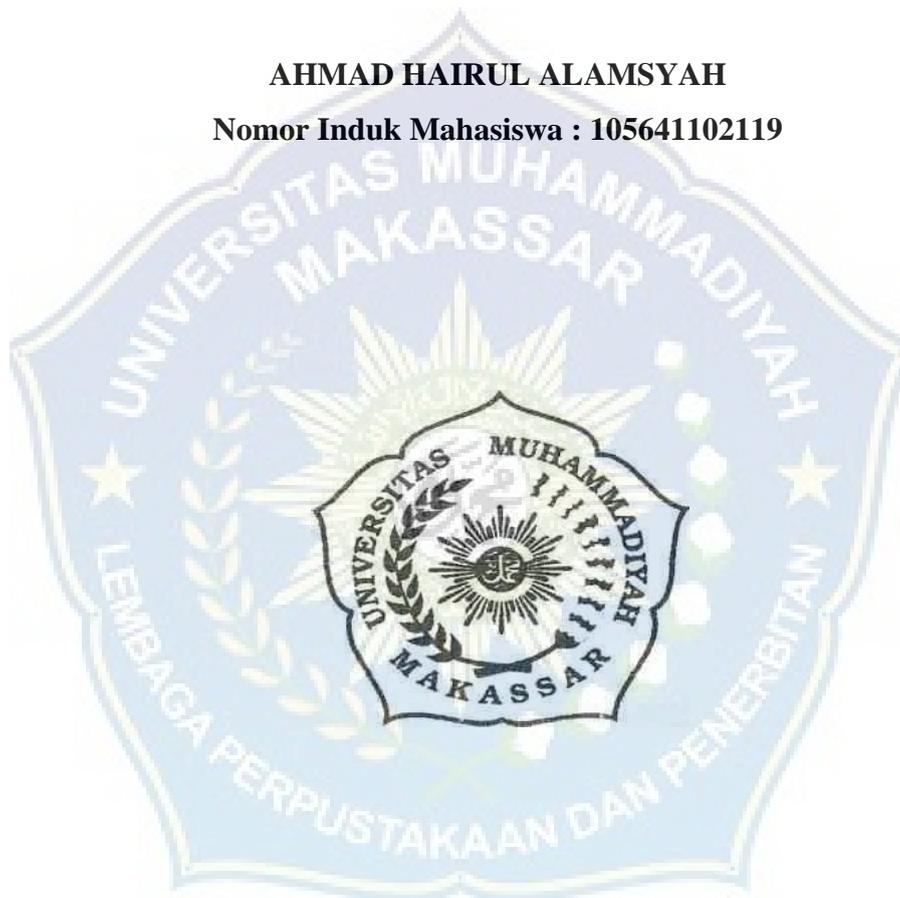


**SKRIPSI**

***INTEROPERABILITAS E-GOVERNMENT* DALAM EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI MPP (MALL PELAYANAN PUBLIK)  
KABUPATEN MAROS**

**AHMAD HAIRUL ALAMSYAH**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105641102119**



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

**2024**

***INTEROPERABILITAS E-GOVERNMENT* DALAM EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI MPP (MALL PELAYANAN PUBLIK)  
KABUPATEN MAROS**

Skripsi

Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

**AHMAD HAIRUL ALAMSYAH**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105641102119**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR**

Judul Skripsi : *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas  
Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik)  
Kabupaten Maros

Nama Mahasiswa : Ahmad Hairul Alamsyah

Nomor Induk Mahasiswa : 105641102119

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui :

**Pembimbing I**

**Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I**

**Pembimbing II**

**Ahmad Taufik, S.IP., M.AP**

Mengetahui :

**Dekan**

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

**NBM. 730727**

**Ketua Program Studi**

**Rudi Hardi, S.Sos., M.Si**

**NBM: 984810**

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0298/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dengan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, Tanggal 29 Agustus 2024.



Mengetahui

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM. 730727

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

Tim Penguji

1. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si
2. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP
3. Hamrun, S.IP., M.Si
4. Hardianto Hawing, S.T., MA

(  )

(  )

(  )

(  )

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ahmad Hairul Alamsyah

Nomor Induk Mahasiswa : 105641102119

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa penelitian yang berjudul “*Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros” ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain, tidak melakukan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam Masyarakat keilmuan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Ahmad Hairul Alamsyah

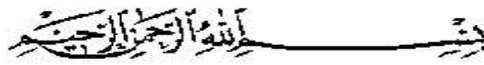
## ABSTRAK

**Ahmad Hairul Alamsyah, Ahmad Harakan, Ahmad Taufik.2024. *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros** (dibimbing oleh Ahmad Harakan dan Ahmad Taufik).

Berdasarkan temuan studi dengan menggunakan lima indikator *Interoperabilitas E-government* dalam efektivitas pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros yaitu efektivitas *e-government* dalam pelayanan publik bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan publik berbasis *e-govenment*. Skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif, yaitu menjelaskan temuan penelitian, menggantinya untuk menentukan maknanya, dan kemudian menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan anggota masyarakat dan pekerja kantoran sebagai informan kunci, memilih tiga (3) pegawai Dinas dan dua (1) informan tambahan berdasarkan pendekatan purposive sample. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros di lihat dari 5 (lima) indikator yaitu untuk mengetahui faktor yang mepengaruhi *Interoperabilitas e-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan yang tersedia di tinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas yang tersedia pada MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros yang di lihat menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan Hernikawati dengan indikator Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi, Perencanaan

**Kata Kunci:** *Interoperabilitas, E-government, Pelayanan Publik*

## KATA PENGANTAR



*AssalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Interoperabilitas E-government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.”** skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di universitas muhammadiyah makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang tentunya sepenuh hati meluangkan waktu dengan ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan. oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku pembimbing I dan Ayahanda Ahmad Taufik S.IP, M.AP selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan. selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Orang tua hebat Saya ( Nasrullah & Alwiyah, S.Pd.I) yang selalu menjadi motivasi saya untuk tetap semangat dalam menyelesaikan studi dan juga menjadi harapan besar saya untuk mereka meneteskan air mata lagi untuk saya namun bukan air mata kekecewaan melainkan air mata kebahagiaan atas rasa bangga kepada anaknya

2. Kakak saya tercinta Aisyah Asyura yang tak kenal lelah memberikan dukungan kepada adiknya walaupun dengan cara yang tidak menyenangkan namun penuh dengan kasih sayang, terima kasih telah menjadi kakak yang baik.
3. Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku pembimbing I dan Ahmad Taufik S.IP., M.AP selaku pembimbing II/terima kasih dengan segala waktu dan bimbingannya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelolah fakultas dengan sebaik-baiknya.
5. Ayahanda Rudi Hardi, S.Sos., M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibunda Nur Khaerah, S.IP., M.IP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membagikan ilmunya selama proses
8. Teman-teman seperjuangan Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 yang selama ini selalu kebersamai di setiap momen hingga saat ini.

9. Keluarga Besar HPPMI Maros Komisariat Universitas Muhammadiyah Makassar yang akan selalu menjadi keluarga saya.
10. Para Sahabat Rajayya Squad yang selalu menjadi pencipta momen berharga dalam hidup saya.
11. Terkhusus untuk Sri Wahyuni yang hingga akhir tak pernah meninggalkan dan selalu sabar menghadapi segala keluh kesah hingga saya mampu menggapai gelar sarjana ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mungkin masih banyak kekurangan atau kelemahan dalam penyusunan maupun dari pandangan pengetahuan oleh karena itu, peneliti berharap skripsi ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis sebagai syarat kelulusan, namun dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan kearah yang lebih baik. Penulis juga sangat mengharapkan kritik serta saran dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Kebenaran datangnya dari Allah. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

***WassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Makassar, 27 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Ahmad Hairul Alamsyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	5
B. Kajian Teori .....	8
1. Konsep E-government .....	8
2. Konsep Interoperabilitas.....	12
3. Efektivitas Pelayanan Publik .....	18
4. Mall Pelayanan Publik.....	23
C. Kerangka Pikir .....	25
D. Fokus Penelitian.....	27
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Jenis & Tipe Penelitian.....	29
C. Sumber Data.....	30

D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Keabsahan Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
1. Profil kabupaten Maros .....	36
2. Profil Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros .....	39
B. Hasil Penelitian .....	44
C. Pembahasan Penelitian.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hasil Analisis VosViewer.....	5
Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....	26
Gambar 2.3 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Maros .....	39
Gambar 2.4 Struktur Organisasi MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros....	44
Gambar 2.5 Instansi dan BUMN yang ada di MPP Kabupaten Maros.....	48



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Jenis Layanan Di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros .....	41



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era revolusi industri 4.0 mengubah cara pandang pelayanan publik dengan mengutamakan layanan berbasis digital. Kabupaten Maros sebagai salah satu pusat pemerintahan di Sulawesi Selatan juga mengalami perubahan signifikan dalam hal ini, seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan populasi, Maros menjadi pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan budaya. Perkembangan teknologi di Kabupaten Maros dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk sektor industri, komunikasi, transportasi, dan pelayanan publik. Perkembangan teknologi ini tidak hanya membuka peluang baru dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, tetapi juga mendorong pemerintah untuk mengadopsi solusi teknologi guna meningkatkan layanan publik.

Dalam hal pelayanan publik, Mall Pelayanan Publik adalah konsep yang menarik perhatian di Kabupaten Maros. Terdapat 19 lembaga yang terdiri dari instansi pemerintahan daerah maupun provinsi dan lembaga BUMN lainnya. Sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah pusat maupun daerah yaitu Perda Provinsi Sulawesi Selatan nomor 1 tahun 2010 tentang pelayanan publik dan Perda Kabupaten Maros nomor 1 tahun 2014 tentang pelayanan publik yang bertujuan memudahkan akses masyarakat ke berbagai layanan pemerintahan dan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dalam proses berurusan dengan pemerintah, selain itu memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah dan instansi terkait, sembari

menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien bagi pengguna layanan.

Mall Pelayanan Publik berpotensi untuk menjadi titik sentral dalam penerapan interoperabilitas *e-government* di Kabupaten Maros. Penerapan interoperabilitas *e-government* dalam Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Maros adalah langkah strategis untuk memastikan bahwa berbagai sistem informasi dan layanan yang ada di berbagai instansi pemerintah dapat saling berintegrasi dan berkomunikasi secara efektif. Dengan interoperabilitas yang baik, di dalam mall pelayanan publik, biasanya terdapat berbagai layanan yang mencakup berbagai aspek, seperti administrasi kependudukan, perizinan, pajak, dan layanan lain yang berhubungan dengan pemerintahan dan masyarakat, dengan menggabungkan konsep mall pelayanan publik yang terintegrasi dengan prinsip interoperabilitas *e-government*, Kabupaten Maros dapat menghadirkan pengalaman berurusan dengan pemerintah yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan tuntutan teknologi saat ini. Seperti bagaimana Dinas Sosial bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mendapatkan data kependudukan baru dalam menjalankan program kerjanya. Intensitas kependudukan yang tidak menentu mengharuskan adanya data terbaru agar lembaga instansi atau BUMN dapat mengaksesnya dengan adanya penerapan interoperabilitas *e-government* di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Maros.

Hal ini juga sejalan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, integrasi teknologi dalam layanan publik juga berkontribusi pada upaya meningkatkan transparansi

dan akuntabilitas dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Namun, terdapat tantangan dalam mencapai interoperabilitas yang efektif di berbagai sistem *e-government* yang melibatkan kebijakan, teknis, dan aspek lainnya yang mempengaruhi bagaimana sistem-sistem ini dapat berinteraksi secara optimal.

Sehingga berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih dalam terkait bagaimana interoperabilitas *e-government* terhadap tingkat efektivitas pelayanan publik dalam Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Maros melalui judul “Interoperabilitas *e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *Interoperabilitas E-government* dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros?
2. Faktor apa yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Interoperabilitas E-government* dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.

2. Untuk mengetahui Faktor apa yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros

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

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat dari segi teoritis dan praktis. Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

- a. Manfaat teoritis

Hasil Pembahasan ini diharapkan penelitian dapat membantu mengidentifikasi bagaimana sistem *E-government* dapat meningkatkan kerjasama antara departemen pemerintah, memudahkan dalam pelayanan dan memastikan adanya aksesibilitas yang baik bagi masyarakat.

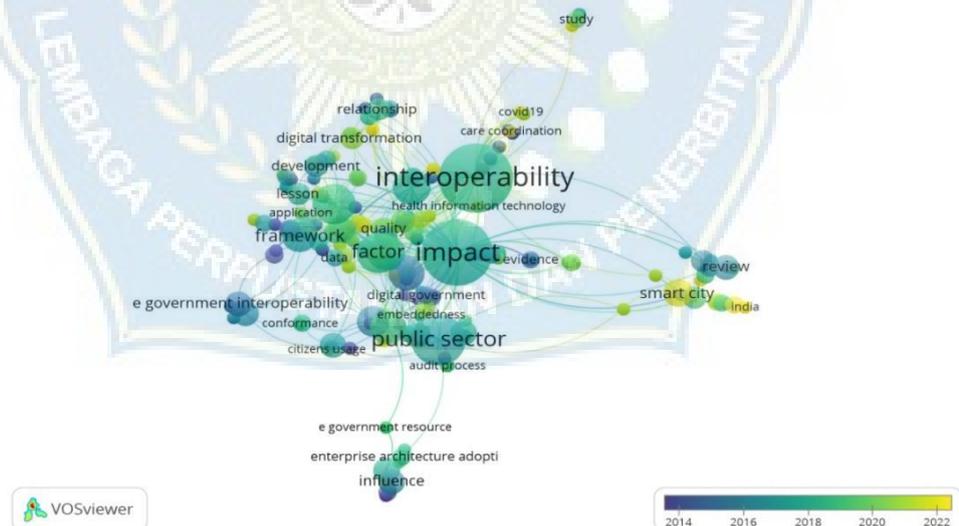
- b. Secara praktis

Hasil Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang bagaimana *interoperabilitas E-government* berdampak pada efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran berharga bagi pemerintah kota dalam meningkatkan sistem *E-government*.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini, akan diuraikan secara sistematis mengenai penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian (Halim, 2016), penelitian terdahulu sangat penting bagi penulis untuk menjadi landasan pembanding dan sebagai referensi untuk memperkaya teori yang akan digunakan dalam menyajikan kontribusi penyempurnaan dari penelitian terdahulu dengan konsep yang berbeda dalam sebuah penelitian baru. Adapun beberapa kajian terdahulu yang masih relevan dengan judul “*Interoperabilitas E-government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros*” dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:



**Gambar 2.1: Penelitian Terdahulu Menggunakan Aplikasi Vosviewer**

*Sumber: Vosviewer 2024*

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan menggunakan *publish or perish* ditemukan lebih dari 200 artikel jurnal dengan rentan waktu 2013-2024 yang berkaitan erat dengan kata kunci; interoperabilitas; pelayanan publik. artikel-artikel tersebut kemudian dikelola menggunakan *Vosviewer* Untuk menentukan posisi proyek penelitian peneliti.. Artikel-artikel tersebut telah dianalisis dan dimasukkan ke dalam aplikasi *Vosviewer* guna mengidentifikasi fokus, lokasi, dan objek penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam konteks ini, artikel-artikel tersebut membentuk landasan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *interoperabilitas E-government*.

Hasil dari visualisasi *vosviewer* mengelompokan 4 klaster. Klaster 1 dengan warna biru mencakup 6 item yakni, *interoperabilitas pemerintah, kelayakan, pengembangan, teknologi komunikasi, penentu*. Klaster 2 berwarna hijau yang terbagi atas 9 item yaitu *interoperabilitas, dampak, peran mempengaruhi, studi kasus, transformasi digital, perkembangan, kualitas faktor dan pemerintah yang baik* Klaster 3 berwarna kuning dengan 3 item yakni *smart city, good governance, pemerintahan*. Klaster 4 berwarna ungu yang terbagi atas 2 item yakni *Indonesia dan inovasi*.

Beberapa persamaan dan perbedaan dapat diidentifikasi antara penelitian-penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai *Interoperabilitas E-government*. Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.

Adapun Persamaan nya adalah sebagai berikut:

1. Fokus Interoperabilitas: Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan

dilakukan sama-sama berfokus pada interoperabilitas dalam konteks pelayanan publik atau *E-Government*.

2. Periode Penelitian: Kedua penelitian memiliki periode penelitian yang sejalan, yaitu dari tahun 2013 hingga 2024, menunjukkan bahwa isu ini relevan dan kontinu dalam kurun waktu tersebut.
3. Analisis dengan Aplikasi Vosviewer: Keduanya menggunakan aplikasi Vosviewer untuk menganalisis dan memvisualisasikan jaringan Penelitian serta mengidentifikasi tren dan fokus penelitian sebelumnya.

Adapun Persamaannya adalah sebagai berikut:

1. Lokasi dan Objek Penelitian: Penelitian terdahulu/cenderung bersifat lebih umum dan tidak terpaku pada lokasi atau objek tertentu salah satu contohnya dalam penelitian (Frandika Septa , Anton Yudhana, Abdul Fadlil) tentang” Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi” dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan model pendekatan *E-GovQual* untuk mengetahui kualitas layanan dan untuk Penelitian yang akan dilakukan akan lebih terfokus di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros.
2. Efektivitas Pelayanan Publik: Salah satu perbedaan utama adalah fokus pada efektivitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros/dalam penelitian yang akan datang, adalah variabel terikat yang tidak selalu menjadi fokus di semua penelitian sebelumnya. Dan dalam penelitian terdahulu (Siska Aprilia, Dr.Ratminto, M. Pol. Admin) dalam judul”Tantangan Penerapan *E- government* Dalam

Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan)” penelitian ini lebih berfokus pada tantangan dalam penerapan *E-government*.

3. Spesifik Lokasi: Penelitian yang akan datang akan mengkaji *interoperabilitas E-government* dalam efektivitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik secara spesifik. Sedangkan penelitian terdahulu bersifat lebih umum dan tidak terbatas pada lokasi atau objek penelitian tertentu.
4. Dengan membandingkan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan, maka peneliti tertarik memahami bagaimana *interoperabilitas E-government* dalam efektivitas pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Konsep E-government**

*E-government* merupakan suatu bentuk reformasi atau paradigma baru dalam pelaksanaan pemerintahan yang menekankan pada transparansi informasi publik, di mana pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan informasi mengenai berbagai kegiatan pemerintahan yang tengah berlangsung (Lenak et al., 2021).

(Alia et al., 2023) Sesuai dengan definisi dari *World Bank (2004)*, *E-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga yang memiliki kapabilitas untuk membina interaksi antara warga negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintahan, Menurut

Indrajit (2002:36), *E-government* dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan kelompok lain yang memiliki kepentingan, yang melibatkan penerapan teknologi informasi, terutama internet, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada dasarnya, esensi dari adalah pemanfaatan teknologi informasi yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan berbagai entitas lainnya seperti penduduk, pelaku bisnis, dan lembaga lainnya (IMRAN S, 2020).

Keuntungan yang diperoleh dari penerapan *E-government* mencakup potensi untuk mengurangi tindakan korupsi, meningkatkan tingkat transparansi, memberikan kenyamanan kepada masyarakat, meningkatkan pendapatan, serta mengurangi biaya, (World Bank, 2011). Kesuksesan pelaksanaan *E-government* diukur melalui kemampuan dalam menyediakan layanan pemerintah secara online, tanpa penggunaan kertas, dengan dasar pengetahuan, dan keterbukaan informasi yang tinggi. Interaksi yang terlibat dalam implementasi *E-government* mencakup layanan antar lembaga pemerintah (G2G), pelayanan antara lembaga pemerintah dan masyarakat (G2C), serta pelayanan antara lembaga pemerintah dan dunia bisnis(G2B) (Hernikawati& Sensuse, 2016).

(MUFLIAH et al., n.d.2019) Inpres Nomor 3 tahun 2003 merujuk pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Penerbitan Inpres ini dilatar belakangi oleh beberapa pertimbangan, di antaranya:

- a. Kemajuan pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi, bersama dengan potensi penggunaannya yang luas, memberikan peluang untuk akses, pengelolaan, dan pemanfaatan informasi dalam jumlah besar dengan cepat dan akurat.
- b. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-government*) diharapkan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Untuk mewujudkan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, penting adanya kebijakan dan strategi perkembangan *E-government*. Karena pelaksanaannya memerlukan pemahaman yang seragam, tindakan yang serempak, dan langkah-langkah yang terpadu dari semua unsur kelembagaan pemerintah, maka diperlukan Instruksi Presiden untuk mengarahkan pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *E-government* secara nasional.

Secara garis besar, konsep *E-government* juga dapat diklasifikasikan kedalam tiga jenis, yaitu:

- a) *Government to Citizens/Consumers* (G-to-C): Jenis ini mencakup aplikasi *E-government* yang paling umum, di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai solusi teknologi informasi dengan tujuan utama untuk meningkatkan interaksi dan hubungan dengan masyarakat.

b) *Government to Business (G-to-B)*: Salah satu tanggung jawab inti pemerintahan dalam menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif sehingga ekonomi negara dapat berjalan dengan baik. Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, bisnis, termasuk perusahaan swasta, memerlukan akses terhadap berbagai data dan informasi yang dikelola oleh pemerintah.

c) *Government to Governments (G-to-G)*: Di era globalisasi saat ini, kebutuhan untuk intensifikasi komunikasi antar negara semakin terlihat jelas. Interaksi antara pemerintah dari berbagai negara tidak hanya terbatas pada aspek diplomatik, tetapi juga merambah ke bidang kerjasama lintas negara yang melibatkan masyarakat, industri, perusahaan, dan elemen lainnya. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial, dan budaya. (Nurwanda & Badriah, 2023).

Dalam rangka membangun *E-government* diperlukan berbagai strategi yang dapat diimplementasikan. Salah satu strategi penting adalah membangun *E-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dengan sasaran yang dapat diukur. Pendekatan ini akan memudahkan pemahaman dan partisipasi dari berbagai pihak yang terlibat.

Pengembangan *E-government* dapat diterapkan dalam 4 tingkatan yang berbeda. Semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar

instansi yang diperlukan. Meningkatkan tingkatan tanpa dukungan yang memadai berisiko mengakibatkan kegagalan.

Berikut Adalah 4 tingkatan *E-government*:

- a. Tingkat 1, Tahap Persiapan: Ini mencakup pembuatan situs informasi di setiap lembaga, persiapan sumber daya manusia, dan fasilitasi akses yang mudah, seperti akses internet melalui warnet.
- b. Tingkat 2, Tahap Pematangan: Pada tahap ini, fokusnya adalah membangun situs informasi publik yang interaktif serta menciptakan antarmuka yang terhubung dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3, Tahap Pemantapan: Pada tingkatan ini, perhatian tertuju pada pembuatan situs yang memungkinkan transaksi layanan publik, dan penciptaan *interoperabilitas* aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4, Tahap Pemanfaatan: Pada tingkatan ini, upaya difokuskan pada pembuatan aplikasi yang mengintegrasikan layanan yang melibatkan pemerintah (G2G), bisnis (G2B), dan masyarakat (G2C) (WARDANI, n.d.2016).

## **2. Konsep *Interoperabilitas***

*Interoperabilitas* dapat diartikan sebagai suatu karakteristik sistem yang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dan bekerjasama dengan sistem lain tanpa adanya batasan terhadap akses informasi. (Ma'arif, n.d.2017) Istilah *interoperabilitas* biasanya digunakan untuk dalam bidang teknologi informasi mendefinisikan layanan pertukaran data dan informasi antar sistem yang memiliki perbedaan secara teknis

baik dari sisi sistem operasi yang digunakan, bahasa pemrograman maupun teknologi basis data. *Interoperabilitas* memiliki arti yang lebih spesifik dalam lingkup *E- government* yaitu kemampuan system *E- government* untuk berkolaborasi dengan sistem *E- government* lain secara lintas sektoral.

Pada era digital saat ini, diperlukan layanan publik yang sesuai dengan tuntutan zaman, mampu mengatasi masalah yang ada, dan dapat mengakomodasi aspirasi masyarakat secara efektif. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan berbagai kemudahan dalam kehidupan manusia. Saat ini, informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah. Bahkan, masyarakat memiliki kemampuan untuk berpendapat dan menyampaikan tuntutan mereka melalui teknologi. Inilah peran penting dari sistem *interoperabilitas*.

Peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses bisnis telah mendorong banyak lembaga untuk bersaing dalam menerapkan TIK guna mencapai integrasi yang lebih baik. Inisiatif pengembangan *E- government* di Indonesia telah dikenalkan melalui Inpres No. 6 Tahun 2001. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pengembangan *E- government*, agar membantu meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis, dengan tujuan menggerakkan perkembangan politik dan ekonomi. Salah satu tuntutan mendesak adalah interoperabilitas antar aplikasi dalam pengembangan *E- government* di Indonesia dikarenakan adanya kebutuhan untuk menggabungkan data dari berbagai

sektor yang berbeda untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam menangani masalah yang melibatkan data dari sektor-sektor terkait (Istiyanto & Sutanta, 2012).

*Interoperabilitas* dalam konteks *E-government* mengacu pada kemampuan sistem atau komponen yang berbeda untuk bekerjasama dan beroperasi secara sinergis, memastikan pelaksanaan fungsi-fungsi dengan efisiensi, serta memungkinkan integrasi yang lancar antara berbagai teknologi yang berbeda (IMRAN S, 2020). Ini mencakup kemampuan sistem-sistem dan aplikasi-aplikasi yang beragam untuk saling berkomunikasi, berbagi data, dan bekerja bersama dengan keselarasan. Pentingnya *interoperabilitas* ini terletak pada upaya memungkinkan entitas-entitas pemerintah untuk berkolaborasi, bertukar informasi, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal.

Dalam konteks *E-government*, konsep *interoperabilitas* membantu mengembangkan ekosistem yang terkoordinasi dan efisien, memudahkan akses data oleh berbagai instansi yang berwenang, menghindari duplikasi data yang tidak perlu, serta meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu elemen kunci dalam mencapai *interoperabilitas* adalah penggunaan standar komunikasi, format data, dan protokol yang umum diterima. Dengan menggunakan standar ini, sistem-sistem yang berbeda dapat berbicara satu sama lain dengan benar dan efisien. Menurut Hernikawati, D. Senses, D. I. (2016) terdapat lima indikator *Interoperabilitas E-government* diantaranya adalah:

- a. Kebijakan: Pemerintah Melalui kebijakan terkait payung hukumnya dalam bentuk peraturan-peraturan, Kebijakan dalam bentuk nyata dari dokumen- dokumen resmi yang memiliki kekuatan legal yang merupakan landasan utama bagi pengembangan dan pengimplementasian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- b. Kelembagaan: Kelembagaan terhadap pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga dapat menjalankan fungsi tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pengembangan, pengoperasian, penyediaan layanan dan kelengkapan aparatur-nya sumber daya manusia untuk mendukung pemanfaatan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, jenjang karir.
- c. Infrastruktur: Berkaitan dengan sarana dan prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi TIK untuk mendukung smart city, Pusat data (data center), yaitu piranti keras komputer dan piranti lunak, Jaringan komunikasi (LAN, WAN, Akses Internet,) dan DRC serta fasilitas pendukung lainnya.
- d. Aplikasi: Ketersediaan layanan dan tingkat penerapan aplikasi umum dan khusus untuk layanan pemerintahan dan public berkaitan dengan ketersediaan dan tingkat pemanfaatan piranti lunak aplikasi yang mendukung layanan *E-government* untuk memberikan layanan publik yang optimal serta birokrasi pemerintahan yang transparan.

- e. Perencanaan: Terkait mekanisme perencanaan serta kajian kebutuhan dan strategi penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Melalui *interoperabilitas* berbagai instansi pemerintah bisa berkolaborasi dengan lebih efektif. Mereka dapat saling berbagi informasi, bertukar pengalaman, dan bekerja sama dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan adanya *interoperabilitas* yang kokoh, pelaksanaan inovasi menjadi lebih terfasilitasi karena sistem-sistem dapat memaksimalkan penggunaan sumber daya dan layanan yang telah ada dengan fleksibilitas yang lebih tinggi.

Prinsip *interoperabilitas* dalam *E-government* memiliki signifikansi yang tinggi dalam meraih kesuksesan transformasi digital dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan pendekatan ini, layanan publik bisa terwujud dengan tingkat efisiensi yang lebih tinggi, koresponsifan yang lebih baik, dan relevansi yang lebih tinggi terhadap . (MUFLIHAN et al., n.d 2019) *Interoperabilitas* memiliki dampak yang signifikan dalam konteks *E-government*, dan terdapat beberapa hasil positif yang dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Koordinasi yang Lebih Optimal: *Interoperabilitas* memfasilitasi komunikasi serta pertukaran informasi yang lebih efisien di antara departemen dan lembaga pemerintah. Ini berkontribusi pada koordinasi yang lebih baik dalam program dan kebijakan, sekaligus mencegah tumpang tindih upaya.
- b. Efisiensi Operasional: Melalui *interoperabilitas*, aliran data dan

informasi antar sistem dan departemen menjadi lancar. Ini mengurangi keperluan untuk berulang kali memasukkan data yang sama, menghemat waktu serta sumber daya.

- c. Peningkatan Layanan Publik: *Interoperabilitas* memungkinkan lembaga pemerintah/untuk menyediakan layanan yang terintegrasi dan merentang ke berbagai sektor bagi masyarakat.
- d. Keputusan yang Lebih Informatif: Dengan data yang mudah diakses dari berbagai sumber, pengambilan keputusan pemerintah dapat didukung oleh informasi yang lebih menyeluruh dan akurat.
- e. Transparansi dan Akuntabilitas: *Interoperabilitas* dapat meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan pemerintahan. Keterbukaan data dan informasi yang dapat diakses oleh publik berkontribusi pada pembangunan kepercayaan dan tingkat akuntabilitas yang lebih unggul.
- f. Inovasi dan Pertumbuhan: Prinsip *interoperabilitas* membuka peluang untuk menciptakan aplikasi dan layanan inovatif yang menggunakan data dari berbagai sumber. Hal ini berpotensi mendorong kemajuan dalam penyelenggaraan layanan publik.
- g. Implementasi *interoperabilitas* juga menghadapi sejumlah tantangan teknis, masalah keamanan data, aspek kebijakan, dan kerangka regulasi yang perlu diatasi agar hasil yang sukses dan manfaat yang penuh dapat tercapai.

### 3. Efektivitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip fundamental dalam pemerintahan modern. Setiap warga negara memiliki hak untuk menerima pelayanan yang baik dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Istilah "pelayanan" berasal dari kata "layan," yang mengacu pada tindakan membantu dan menyediakan apa yang diperlukan oleh orang lain dalam rangka melayani. Secara esensial, kebutuhan akan pelayanan merupakan hal yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Bahkan, dapat dikatakan dengan sangat kuat bahwa pelayanan memiliki peran yang melekat dalam eksistensi manusia. (Hardiyansyah, 2018) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala jenis layanan, baik dalam bentuk penyediaan barang publik maupun pemberian jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dijalankan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga untuk mematuhi ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pananrangi & SH, 2017).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) telah melakukan perubahan pada peraturan pedoman standar pelayanan publik. Sebelumnya, pedoman standar pelayanan publik diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 36 Tahun 2012, dan kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 15 Tahun 2014. Perubahan ini dilakukan dengan pertimbangan terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak digunakan sebagai alat pendukung dalam pelayanan, tujuan penyederhanaan proses penyusunan peraturan, peningkatan kemandirian dalam melaksanakan pelayanan, serta dorongan untuk terus meningkatkan upaya perbaikan dan inovasi dalam penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik didasarkan pada berbagai alasan, termasuk aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Standar ini juga bertujuan untuk menciptakan pemahaman dan persepsi yang seragam di kalangan penyelenggara pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait terkait penyusunan standar pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat hakikat yang mendasari, yakni memberikan pelayanan unggul kepada masyarakat, sebagai wujud dari kewajiban aparatur negara sebagai pelayan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No.15 Tahun 2014, adanya kebutuhan untuk memiliki standar pelayanan publik didasarkan pada berbagai alasan, termasuk aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Standar ini juga bertujuan untuk menciptakan pemahaman dan persepsi yang seragam di kalangan penyelenggara

pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait terkait penyusunan standar pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat hakikat yang mendasari, yakni memberikan pelayanan unggul kepada masyarakat, sebagai wujud dari kewajiban aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Dari hakikat tersebut, terbentuklah asas-asas dalam pelayanan publik seperti berikut:

- a. **Transparansi:** Pelayanan publik harus terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan dengan cukup serta dapat dimengerti dengan mudah.
- b. **Akuntabilitas:** Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dan Undang Undang yang berlaku.
- c. **Kondisional:** Pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** Asas ini mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesetaraan Hak:** Prinsip ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak boleh diskriminatif dalam bentuk apapun, termasuk diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Baik pemberi maupun penerima pelayanan publik memiliki tanggung jawab dan hak yang seimbang.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas:

- a. Penampilan Petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas aparaturnya dalam melakukan pelayanan.
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas:

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan

pelayanan.

- b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan).
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan standar ini perlu dipublikasikan untuk memberikan jaminan bahwa penerima pelayanan memiliki kepastian. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu response, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, profesionalisme, aksesibilitas, transparansi, dan lainnya. (Suleman & Abd Fatah, 2021)

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan konsisten dan berkualitas, serta memfasilitasi evaluasi dan perbaikan jika diperlukan. Standar pelayanan juga berfungsi sebagai ukuran yang diikatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan diwajibkan untuk diikuti oleh pemberi dan penerima pelayanan.

#### **4. Mall Pelayanan Publik**

Pada era modernisasi saat ini birokrasi hendaknya harus lebih berorientasi pada hasil dibandingkan dengan hal-hal yang prosedural dan administratif. Karena pada birokrasi sebelumnya yang lebih terfokus pada penataan tatalaksananya menyebabkan birokrasi justru menjadi beban administratif ketika menjalankan tugas pemerintahan. Masyarakat dan pelaku usaha bahkan pemerintah sendiri kadangkala direpotkan dengan urusan administratif ini. Hal tersebut memberikan Citra negatif pada Indonesia yang dianggap lamban, berbelit, bertele-tele dsb. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang secara jelas dapat dilihat dari fenomena ini. Adanya kecenderungan ketidakadilan dalam pelayanan publik seperti sulitnya mendapat pelayanan bagi masyarakat sementara bagi masyarakat yang berpenghasilan cukup tinggi akan mendapatkan full service. Fenomena ini kerap terjadi pada pelayanan publik di Indonesia.

Adanya penerapan birokrasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah yang sangat tepat. Mengingat kemajuan teknologi pada era saat ini sangat mendukung menyederhanakan prosedur, memberikan efisiensi dan keakuratan pada administrasi. Pelayanan publik merupakan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena pelayanan publik bersentuhan langsung dengan masyarakat serta menempatkan masyarakat sebagai subjek dalam

penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan sendiri merupakan proses pemenuhan kebutuhan Melalui aktivitas orang lain langsung. Lovelock mendefinisikan pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa dalam bisnis sebagai kekuatan penggerak utama.<sup>22</sup> Melalui pelayanan publik ini masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintahan. Jaminan atas pelayanan publik bagi warga negara Indonesia tertuang pada preambule undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 ada di Batang tubuh UUD RI 1945 dari pasal 27 hingga pasal 34 yang berisikan mengenai hak warga negara.

Latar belakang digagasnya mall pelayanan publik adalah dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan publik yang merupakan birokrasi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan seperti rendahnya profesionalisme SDM, sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, begitu juga dengan ketidakpastian waktu dan biaya. Hal tersebut menjadi pemicu untuk segera dilakukan perubahan atau reformasi atas pelayanan publik. Pada awalnya digagasnya pelayanan publik melalui pelayanan terpadu Satu Atap yang kemudian berubah menjadi pelayanan terpadu satu pintu dan yang saat ini merupakan Mal pelayanan publik sebagai generasi yang lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, BUMN ataupun swasta. Mall pelayanan publik ini sendiri diwujudkan dengan diundangkannya PERMENPAN-RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal pelayanan publik oleh Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi (KEMENPANRB).

Adanya era globalisasi merupakan faktor utama pemerintah untuk

mereformasi pelayanan publik dengan digitalisasi dan layanan terintegrasi yang diwujudkan dengan adanya Mall pelayanan publik ini yang pembangunannya terus digalakkan di seluruh daerah. Adanya MPP ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa Indonesia turut berpartisipasi dalam rangka open government yang sedang marak di berbagai negara. Dalam penyelenggaraan MPP kementerian open pendayagunaan aparatur negara dan Reformasi birokrasi menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)<sup>25</sup> yang merupakan konsep e-government di mana sistem ini memadukan seluruh sistem pemerintahan sehingga instansi pemerintah tidak perlu memiliki aplikasinya masing-masing melainkan cukup dengan satu aplikasi yang mencakup pelayanan dari semua instansi pemerintahan yaitu pada aplikasi MPP.

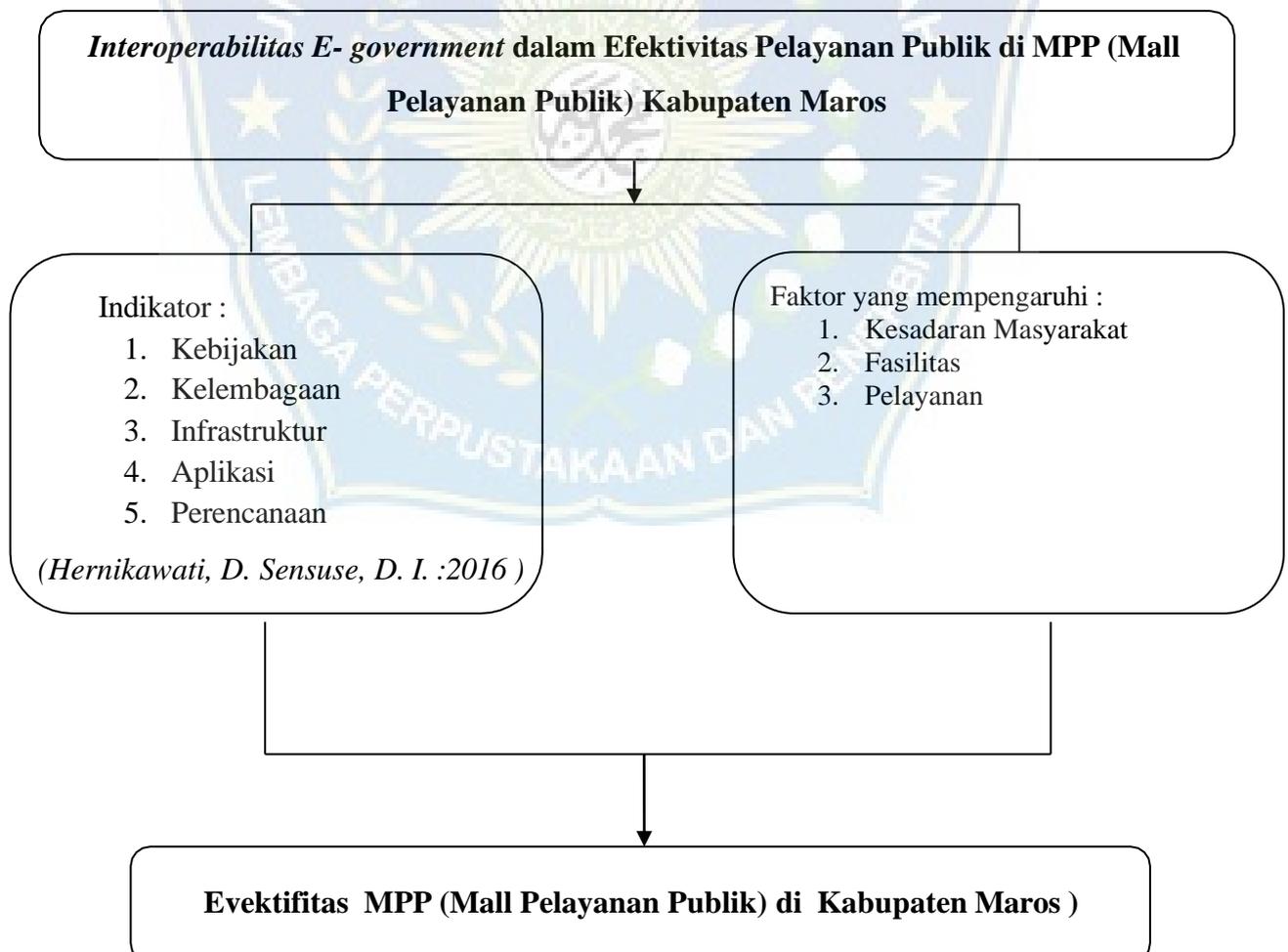
Hadirnya MPP ini merupakan bentuk komitmen Pemerintah untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat karena pokok dari penyelenggaraan MPP sendiri yaitu untuk dekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen utama. Bahkan adanya MPP ini menyatukan pelayanan publik lintas kewenangan yaitu kewenangan sentralisasi pusat dan kewenangan desentralisasi daerah dengan harapan mewujudkan demokrasi. Layanan Terpadu ini dirancang oleh Kemenpan-RB sebagai reformasi tata kelola layanan publik secara menyeluruh.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan proses penelitian. kerangka berpikir mengembangkan teori yang telah disusun dan menguraikan dan menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Kerangka kerja adalah representasi konseptual tentang bagaimana sebuah teori terhubung

dengan elemen lain yang telah diakui sebagai kesulitan yang signifikan. Kerangka kerja yang kuat secara konseptual akan menjelaskan hubungan antara variabel penelitian. tinjauan pustaka menyajikan suatu dasar untuk membentuk kerangka teoritik atau kerangka pikir peneliti, sedangkan kerangka teoritik menjadi dasar untuk membuat hipotesis. kerangka teoritik menjelaskan hubungan antar variabel dan menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan tersebut serta menjelaskan karakteristik, arah dari hubungan-hubungan yang terjadi. kerangka teoritik yang baik mengidentifikasi serta menentukan variabel-variabel yang relevan dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan.

**Gambar 2.2 Kerangka Pikir**



#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah *interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. Penelitian ini akan fokus mendalami dan menganalisis tingkat *interoperabilitas E-Government* di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros dengan tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Fokus utama mencakup evaluasi implementasi sistem, identifikasi hambatan *interoperabilitas*, dan penyusunan rekomendasi untuk memperbaiki efisiensi dan kualitas layanan di mall pelayanan publik dalam konteks penerapan teknologi *E-Government*

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

Adapun deskripsi penelitian ini, pemerintah dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros. perlu Memperhatikan efektivitas *Interoperabilitas E-Government* dalam Pelayanan Publik Sehingga akan memberikan dampak yang baik dalam sektor pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

Adapun elemen sukses dalam efektifitas Pelayanan Publik:

- a. Kebijakan: Pemerintah memiliki payung hukum dalam bentuk peraturan- peraturan yang menjadi dasar utama untuk pengembangan dan implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- b. Kelembagaan: Struktur organisasi yang bertanggung jawab atas pengembangan dan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) agar dapat mengelola TIK dengan baik, termasuk

pengembangan, operasional, penyediaan layanan, dan sumber daya manusia yang kompeten untuk mendukung penggunaan dan perkembangan teknologi informasi/yang memadai dalam hal jumlah, keterampilan, dan peluang karir.

- c. **Infrastruktur:** Fasilitas dan perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang diperlukan, seperti pusat data (data center), perangkat keras dan perangkat lunak komputer, jaringan komunikasi (LAN, WAN, akses Internet), serta fasilitas pendukung lainnya, yang mendukung perkembangan *smart city*.
- d. **Aplikasi:** Ketersediaan layanan dan tingkat penggunaan aplikasi umum dan khusus dalam pelayanan pemerintah dan publik yang berkaitan dengan pemanfaatan perangkat lunak aplikasi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan administrasi pemerintahan yang transparan.
- e. **Perencanaan:** Proses perencanaan dan analisis kebutuhan serta strategi penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah jangka waktu dalam penelitian. Adapun waktu penelitian yang akan ditempuh yaitu 1 bulan mulai 10 Juli 2024 hingga 10 Agustus 2024.

##### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros, Jl. Andi Pangerang Pettarani, Pettuadae, Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan dan alasan penelitian karena ingin mengetahui Efektifitas *Interoperabilitas E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

#### **B. Jenis & Tipe Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Yang berarti data yang dikumpulkan tidak dalam bentuk angka tetapi data berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga tujuan penelitian kualitatif ini ialah memberikan gambaran secara terperinci, mendalam dan lengkap tentang indikator *Interoperabilitas E-government* dalam efektivitas pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros yaitu efektivitas *e-government* dalam pelayanan publik untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan publik berbasis *e-governent*.

Tipe peneliti yang digunakan adalah tipe deskriptif. Penelitian deskriptif

merupakan penelitian yang dirancang untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang telah dialami informan. masalah yang diteliti terkait tentang *interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di mall pelayanan publik kabupaten maros.

Dengan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya, penelitian deskriptif menyajikan gambaran umum dan melakukan pengamatan dari suatu penelitian. begitu juga dengan penelitian tentang *interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di mall pelayanan publik kabupaten maros di mana penelitian ini turun langsung ke lapangan dan melakukan pengamatan terhadap subjek.

### **C. Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder antara lain sebagai berikut:

#### **1. Data primer**

Data primer merupakan data akurat yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, yakni melalui wawancara, pengamatan, dokumentasi atau observasi pada informan yang bersangkutan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang berasal dari survei lapangan dan diperoleh dari buku – buku, literatur, dokumen, laporan dan arsip resmi yang berhubungan dengan masalah penelitian dan dapat mendukung kelengkapan data primer.

#### D. Informan Penelitian

Dalam proses penentuan informan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam mendapatkan informasi, yang mana *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan penelitian	Jabatan
1	Megawati, S.E	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Firdaus, S.T	Penyusun Standar Norma Prosedur MPP
3	Wahyuni, S.sos	Subkon Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
4	Ilham	Masyarakat

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian adalah kata-kata tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara melakukan proses observasi (pengamatan), agar peneliti dapat mengamati kondisi atau keadaan yang ada di lapangan secara langsung serta mencatat apa-apa saja

yang dianggap penting guna menunjang proses penelitian lebih lanjut dan memperoleh keterangan-keterangan data yang lebih akurat.

## 2. Wawancara

Teknik yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan tatap muka langsung dengan informan atau narasumber yang sesuai dengan kebutuhan, melalui tanya jawab, sebagai sampel baik dari organisasi maupun masyarakat. teknik yang dilakukan peneliti mampu memberikan informasi yang akurat untuk mengumpulkan data bagaimana Efektifitas *Interoperabilitas E-Government* dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

## 3. Dokumentasi

Teknik ini merupakan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen, buku-buku, atau hasil-hasil penelitian yang relevan terkait Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros sehingga menunjang kerelavan data. Informasi yang terkait langsung dengan topik masalah ditemukan dan diselesaikan dengan menggunakan prosedur dokumentasi.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik penelitian menggunakan data kualitatif yaitu semua bahan, keterangan-keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara sistematis karena wujudnya adalah keterangan verbal (kalimat dan data) dari permasalahan yang peneliti anggap penting dan mendukung dalam hal pengumpulan data di Mall Pelayanan Publik

Kabupaten Maros.

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan pada saat pengumpulan data seperti yang dilakukan oleh Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Analisis interaktif adalah metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono: 2012) berpendapat bahwa dari keseluruhan data dan bahan hukum yang diperoleh melalui proses analisis pengumpulan data, selanjutnya dilakukan proses reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan.

- a. Reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penyederhanaan data, abstraksi data, dan transformasi manual merupakan langkah-langkah dalam proses reduksi data yang diambil dari rekaman lapangan.
- b. Penyajian Data, dimungkinkan untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan dengan melihat penyajian data, yang merupakan kumpulan informasi terorganisir yang membantu kita memahami apa yang terjadi.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah dengan memulai mencari data dan mencari arti pola-pola, benda, mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi. Oleh karena itu, jika kriteria *validitas*, *rehabilitasi*, dan

*objektivitas* telah terpenuhi, laporan penelitian kualitatif dapat dikatakan ilmiah. Oleh karena itu, isu-isu ini selalu dipertimbangkan selama proses analitis.

### **G. Keabsahan Data**

Teknik ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kebenaran data yang ditemukan di lapangan saat penelitian. Cara yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2017: 273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai proses pengecekan data untuk memperoleh kredibilitas dari data tersebut dengan melalui berbagai sumber, cara, dan waktu. Dalam proses triangulasi terdiri dari beberapa proses sebagai berikut:

#### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan pengecekan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini penelitian dilakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

#### **2. Triangulasi Teknik**

Peneliti melakukan pengecekan kebenaran data yang diperoleh dengan menggunakan teknik berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan proses wawancara, kemudian juga dibuktikan dengan observasi yang dilakukan agar diperoleh kesamaan dan kebenaran data terkait judul penelitian yang

diteliti. jika dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada informan yang bersangkutan atau orang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda.

### 3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah triangulasi yang sering mempengaruhi data. Untuk mendapatkan data yang lebih valid, dilakukan pengecekan atau pengamatan tidak hanya satu kali dan dengan berbagai cara. Dalam hal ini peneliti bisa melakukan pengamatan pada saat di pagi hari saat informan masih dalam keadaan segar dan melakukan pengamatan kembali pada saat observasi untuk mendapatkan data yang lebih valid dan memastikan data yang di peroleh tidak berbeda dari waktu ke waktu..

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Pada bab ini peneliti akan memberikan gambaran umum tentang lokasi fokus penelitian yaitu Kabupaten Maros yang merupakan salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan.

##### **1. Profil kabupaten Maros**

Wilayah Kabupaten Maros telah dihuni sejak zaman prasejarah, yang dibuktikan dengan penemuan gua-gua prasejarah seperti Gua Leang-Leang yang memiliki lukisan dinding tertua di dunia. Sebelum masa kolonial, Maros merupakan bagian dari beberapa kerajaan lokal seperti Kerajaan Marusu' dan Kerajaan Simbang yang berperan penting dalam perdagangan regional. Pada abad ke-17, Belanda mulai memasuki wilayah Sulawesi Selatan, termasuk Maros, untuk memperluas pengaruhnya dan mengamankan jalur perdagangan rempah-rempah. Penduduk Maros sering melakukan perlawanan terhadap penjajahan Belanda, dengan beberapa tokoh lokal menjadi pahlawan dalam upaya mempertahankan kedaulatan wilayah mereka. Selama perjuangan kemerdekaan Indonesia, Maros turut berkontribusi dalam perjuangan melawan penjajahan Belanda dan Jepang. Setelah Indonesia merdeka, Maros resmi menjadi sebuah kabupaten pada tahun 1959 berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959

Kabupaten Maros adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian barat provinsi tersebut, antara 4°45'-5°07' Lintang Selatan dan 109°205'-129°12' Bujur Timur. Maros berbatasan dengan Kabupaten Pangkep di utara, Kota Makassar dan Kabupaten Gowa di selatan, Kabupaten Bone di timur, dan Selat Makassar di barat. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.619,12 km<sup>2</sup> dan secara administratif terdiri dari 14 kecamatan serta 103 desa/kelurahan. Maros berjarak sekitar 30 kilo meter ke arah utara dari Kota Makassar, ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, dan merupakan lokasi dari Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

Sejak diberlakukannya Otonomi Daerah pada tahun 2001, jumlah kecamatan di Kabupaten Maros tetap sebanyak 14, tanpa mengalami pemekaran. Kabupaten ini terdiri dari 80 desa dan 23 kelurahan, total 103 desa/kelurahan. Dari 103 desa/kelurahan tersebut, terdapat 89 lingkungan dan 320 dusun. Menurut klasifikasi desa/kelurahan, masih terdapat 22 desa/kelurahan yang berstatus swakarya, sementara 59 lainnya telah berstatus swasembada.

Menurut Sensus Penduduk tahun 2017, Kabupaten Maros memiliki jumlah penduduk sebanyak 346.383 jiwa yang tersebar di 14 kecamatan, dengan Kecamatan Turikale memiliki jumlah penduduk terbesar, yaitu 44.621 jiwa. Secara keseluruhan, jumlah penduduk perempuan lebih banyak daripada penduduk laki-laki, dengan rincian 176.950 jiwa

perempuan dan 169.433 jiwa laki-laki.

Laju pertumbuhan penduduk tahunan rata-rata sebesar 1,06%, dengan Kecamatan Cenrana memiliki laju pertumbuhan terendah yaitu 1,05%. Kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Turikale dengan 1.490,85 jiwa/km<sup>2</sup>, sedangkan kepadatan terendah terdapat di Kecamatan Mallawa dengan 49 jiwa/km<sup>2</sup>.



Gambar 2.3 Peta Kabupaten Maros

## 2. Profil Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros

Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dan sektor terkait dalam satu lokasi. Di Kabupaten Maros, inovasi ini diterapkan sebagai upaya

untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros merupakan langkah maju dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros di resmikan pada 19 Agustus 2022 dan merupakan inovasi yang diperlukan karena beberapa alasan yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Inovasi MPP bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan publik. Dengan adanya MPP, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dari berbagai instansi pemerintah dalam satu tempat, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan. Dengan MPP, layanan publik dari berbagai instansi terkonsentrasi di satu lokasi, membuat akses bagi masyarakat lebih mudah dan nyaman. Ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi berbagai kantor yang tersebar di lokasi yang berbeda. Mall Pelayanan Publik adalah jawaban terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas. Dengan mendengarkan dan merespon kebutuhan ini, pemerintah dapat membangun kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Selain itu, Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas dapat mendorong iklim investasi dan kegiatan ekonomi di daerah. Dengan MPP, proses perizinan dan layanan bisnis dapat dipercepat, menarik lebih banyak investor dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu

lokasi, menggunakan teknologi informasi, dan mengembangkan sumber daya manusia, MPP mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat. Tantangan dalam implementasi dapat diatasi dengan perencanaan yang baik dan dukungan dari semua pihak terkait, menjadikan MPP sebagai model pelayanan publik yang inovatif dan efektif.

MPP adalah suatu inovasi dari pemerintah daerah kabupaten Maros yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan optimal terhadap Masyarakat. MPP mulai di gunakan oleh pemerintah kabupaten maros pada tahun 2020, tidak butuh waktu lama berkat dukungan dari pemerintah dan seluruh elemen yang terkait pada tahun 2020 MPP telah hadir dan resmi beroperasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada Masyarakat.

MPP kabupaten maros melaksanakan tugas sebagai suatu wadah bagi perangkat daerah dan institusi/Lembaga pemerintah daerah maupun swasta dalam melaksanakan pelayanan Dimana total keseluruhan yang melaksanakan pelayanan pada MPP kabupaten maros berjumlah 19 instansi/Lembaga pemerintah dan non pemerintah. Berikut instansi/Lembaga yang dimaksud:

Tabel 3.2  
Jenis Layanan Pada MPP Kabupaten Maros

No.	Lembaga / Instansi	Ruang Lingkup Pelayanan
1.	Omdusman RI	Pelayanan penerimaan pengaduan secara online, konsultasi publik secara online, pengawasan dan peningkatan kualitas penanganan pengaduan internal

		MPP, peningkatan kualitas layanan berkesinambungan sesuai standar pelayanan yang berlaku, pengintegrasian pelayanan sesuai ketentuan peraturan UU perpajakan, penyediaan, pengelolaan, pemanfaatan, fasilitasi dan pengembangan manajemen pelayanan publik berbasis teknologi informasi
2.	Kepolisian Resort Maros	Pelayanan SKCK, Layanan pengaduan
3.	Kejaksaan Negeri Maos	Pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan formulir informasi publik, pelayanan formular ppengajuan keberatan
4.	Pengadilan Negeri Maros	Pelayanan surat keterangan, pelayanan ECourt, pelayanan informansi
5.	DPMPTSPK	Pelayanan informasi dan pengaduan, berbentuk OSS-RBA, izin penelitian, izin sarana Kesehatan, izin praktik kerja kesehatan, persetujuan penanaman modal, PKKPR non berusaha, izin operasi Pendidikan dasar dan menengah, izin penempatan reklame, izin trayek angkutan barang dan orang, izin penyelenggaraan Lembaga penelitian kerja, tanda daftar Gudang, persetujuan bangunan Gedung, izin usaha pengelolaan pasar tradisional, izin usaha pusat perbelanjaan, dan izin usahah took modern, pelayanan sertifikat produksi pangan industri rumah tangga, sertifikat hygiene sanitasi restoran, sertifikat hygiene sanitasi depot air minum, izin usaha peternakan dan produk peternakan, surat Keputusan kelayakan lingkungan hidup, izin operasional Lembaga khusus dan pelatihan, izin operasional Pendidikan pusat kegiatan
6.	DISDUKCAPIL	Pelayanan E-Ktp, akte KK, KK, akte kematian, KIA, Surat pindah

		datang/masuk, pelayanan aktivasi, informasi dan pengaduan
7.	BAPENDA Kab. Maros	Pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan pembayaran PBB, pelayanan pembayaran BPHTB
8.	DINSOS Kab. Maros	SLRT, pelayanan informasi dan pengaduan
9.	ULP Kab. Maros	Pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan pendaftaran E-Katalog
10.	KPP Pratama	Informasi KSWP, Pendaftaran NPWP, cetak ulang NPWP, aktivasi e-FIN, pembuatan kode billing tanpa akun
11.	PT. TASPEN (Persero) – PT. ASBARI	Pelayanan jaminan kecelakaan kerja, program pension, Tabungan hari tua, jaminan kematian
12.	PAM Tirta Bantimurung Maros	Pelayanan permohonan penyambungan baru, pembayaran rekening air dan Non air, pelayanan informas
13.	PLN ( Persero ) Cabang Kab. Maros	Pelayanan permohonan penyambungan baru, pelayanan informasi
14.	Imigrasi Kelas 1 Makassar	Pelayanan paspor baru, pelayanan penggantian paspor, pelayanan informasi keimigrasian
15.	BPJS Kesehatan	Pelayanan pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi dan pengaduan, registrasi PPU PN, registrasi badan usaha
16.	BPJS Ketenagakerjaan	Layanan pendaftaran kepesertaan, pelayanan informasi
17.	Bank SULSELBAR Syariah	Pelayanan pembayaran pajak dan retribusi daerah, buka rekening, Tarik dan setor tunai, pelayanan informasi
18.	Bank BRI Cabang Kab. Maros	Pelayanan pembayaran pajak dan retribusi daerah, buka rekening, Tarik dan setor tunai, pelayanan informasi
19.	SAMSAT Kab. Maros	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor.

MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan publik yang menjadi perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN, BUMD dan swasta untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat.



Gambar 2.4  
Struktur organisasi MPP Kabupaten Maros

## B. Hasil Penelitian

Dalam upaya untuk mengembangkan *E-government* pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang mana *E-government* didefinisikan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public secara efektif dan efisien.

Dalam hal ini penelitian memfokuskan *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik ) Kabupaten

Maros dengan lima (5) indikator yaitu Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi dan Perencanaan yaitu :

1. Kebijakan

*E-Government* atau pemerintahan elektronik adalah suatu konsep yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks pelayanan pada Mall pelayanan Publik, implementasi *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pada dimensi kebijakan ini penilaian dilakukan terhadap manajemen atau proses kebijakan serta visi dan misi terkait Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dibutuhkan dalam bentuk surat keputusan, peraturan, regulasi, kebijakan, pedoman, atau rencana strategi. Indikator lainnya adalah strategi penerapan kebijakan Teknologi informasi dan komunikasi (TIK), peraturan terkait pemanfaatan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK), keputusan instansi terkait penerapan Teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dan manajemen risiko atau evaluasi dari penerapan Teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

Dengan hal ini kebijakan mengenai *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Berikut wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros terkait

kebijakan *E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

*“Memang sudah menjadi kebijakan dari pemda baik itu provinsi atau kabupaten ya jadi ada beberapa instansi dan BUMN yang melakukan pelayanan di MPP ini, jadi biasanya kalo masih ada yang datang langsung ke kantornya pasti di arahkan untuk ke sini. Di sini kami melakukan 3 jenis pelayanan yaitu pelayanan langsung, pelayanan secara elektronik, dan pelayanan mandiri. Jadi pelayanan dapat dipermudah dan efektif untuk masyarakat dengan 3 jenis pelayanan yang ada sekarang” (Wawancara bersama Informan Megawati, S.E. Pada 15 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan bahwa sudah menjadi kebijakan dari pemerintah daerah agar pelayanan di beberapa instansi dan BUMN dilakukan di MPP (Mall Pelayanan Publik) sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dengan berbagai jenis pelayanan yang ada.

Berikut wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros terkait kebijakan *E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

*“Di sini juga prosedur yang ada sesuai dengan undang undang salah satunya UU No.11 Tahun 2008 tentang ITE jadi data yang ada di sini terjamin keamanannya” (Wawancara bersama Informan Megawati, S.E. Pada 15 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kebijakan bahwa prosedur yang ada sangat menjamin keamanan data masyarakat sesuai dengan UU No.11 Tahun 2008 tentang ITE.

## 2. Kelembagaan

Kelembagaan terhadap pengembangan dan pemanfaatan Teknologi

Informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga dapat menjalankan fungsi tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi pengembangan, pengoperasian, penyediaan layanan dan kelengkapan aparaturnya sumber daya manusia untuk mendukung pemanfaatan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, jenjang karir.

Berkaitan dengan keberadaan organisasi, lembaga, atau unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pengembangan dan pelaksanaan *e-government*. Dimensi kelembagaan dilakukan terhadap aspek kelembagaan struktur organisasi yang efektif, adanya dokumentasi tentang rumusan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh organisasi atau unit kerja (tupoksi), ketersediaan sistem dan prosedur yang lengkap dan terdokumentasi, ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dengan jumlah dan tingkat kompetensi yang sesuai, serta program pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Dengan hal ini kelembagaan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Berikut wawancara penulis dengan Penyusun Standar Norma Prosedur MPP (Mall Pelayanan Publik) terkait kelembagaan Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

*“Karena disini melibatkan beberapa instansi dan BUMN maka kami harus bekerja secara kolektif sesuai dengan prosedur yang ada,.Dengan adanya sistem dan metode pelayanan yang canggih itu sudah sangat membantu pelayan dan yang di layani disini”  
(Wawancara bersama Informan Firdaus, S.T.Pada 15 Agustus*

2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kelembagaan dengan banyaknya instansi dan BUMN yang melakukan pelayanan di MPP (Mall Pelayanan Publik) maka kerja sama dan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan agar dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga dapat melakukan sistem pelayanan yang baik bagi masyarakat.



Gambar 2.5 Instansi dan BUMN yang ada di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros

### 3. Infrastruktur

Infrastruktur penilaian meliputi keberadaan aplikasi pendukung, jaringan komunikasi (LAN, WAN, Internet), keamanan, fasilitas pendukung, pemeliharaan infrastruktur TIK, dan investasi peralatan TIK. Dengan hal ini Infrastruktur mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Berikut wawancara penulis dengan dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros Dalam Efektivitas Pelayanan

Publik adalah sebagai berikut:

*“Untuk Infrastruktur disini seperti yang adek lihat, kalau yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang sifatnya elektronik disini sudah sangat cukup memadai. Karena mayoritas pelayanannya disini kita harus menggunakan aplikasi dan internet jadi semuanya harus memadai bagi kami dan masyarakat” (Wawancara bersama Informan Megawati, S.E. Pada 15 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai infrastruktur yang ada sudah memadai dan berfungsi dengan baik karena sistem pelayanan yang canggih mengharuskan infrastruktur yang ada harus bekerja secara maksimal.



Gambar 2.6 Infrastruktur yang terdapat di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros

#### 4. Aplikasi

Ketersediaan layanan dan tingkat penerapan aplikasi umum dan khusus untuk layanan pemerintahan dan public berkaitan dengan ketersediaan dan tingkat pemanfaatan piranti lunak aplikasi yang mendukung layanan *E-government* untuk memberikan layanan publik yang optimal serta birokrasi pemerintahan yang transparan.

Aplikasi meliputi sepuluh indikator yaitu situs web (*homepage*), yang

pertama terkait pelayanan publik, yang ke dua terkait fungsi administrasi dan manajemen umum, yang ke tiga terkait fungsi administrasi legislasi, yang ke empat terkait fungsi manajemen pembangunan, yang ke lima terkait fungsi manajemen keuangan, ke enam terkait fungsi manajemen kepegawaian, dokumentasi, inventarisasi aplikasi TIK, dan interoperabilitas aplikasi. Evaluasi ini dilakukan untuk melihat kesesuaian antara ketersediaan dan tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana dengan tugas dan fungsi instansi.

Dengan hal ini aplikasi mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Berikut wawancara penulis dengan Subkon Pelayanan Perizinan dan Non Pelayanan terkait aplikasi Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

*“Kalau aplikasi yang di gunakan disini itu SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) yang di kelola oleh KOMINFO. Jadi kalau ada masalah yang mengurus langsung dari orang kominfo. Aplikasi ini sangat penting karena kalau ada kendala sedikit saja pasti menghambat pelayanan makanya kita selalu melakukan kordinasi dengan pihak pengelolanya apalagi disini ada banyak pelayanan yang otomatis akan besar dampaknya kalau ada masalah.” (Wawancara bersama Informan Wahyuni, S.sos Pada 15 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai aplikasi bahwa aplikasi yang digunakan yaitu SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) di kelola oleh KOMINFO dan memiliki peran penting dalam proses pelayanan, akan sangat fatal ketika aplikasi mengalami kendala atau kesalahan mengingat pelayanan yang ada melibatkan beberapa instansi dan BUMN.

## 5. Perencanaan

Terkait mekanisme perencanaan serta kajian kebutuhan dan strategi penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki peran penting dalam memastikan efektivitas implementasi *E-government* di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.

Perencanaan strategis membahas proses perumusan tujuan, kebijakan, dan strategi jangka panjang untuk mencapai tujuan dalam hal efektivitas penerapan sistem pelayanan *E-government*.

Dengan hal ini perencanaan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Berikut wawancara penulis dengan Penyusun Standar Norma Prosedur MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros terkait perencanaan Dalam Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

*“Terkait apa saja yang akan di tingkatkan dan di perbaiki kedepannya kami telah melakukan beberapa pengevaluasian sesuai dengan tingkat kepuasan dan masukan dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan juga staf pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat khususnya tentang bagaimana prosedur yang ada dapat mudah di mengerti oleh masyarakat karena terkadang untuk masyarakat yang baru melakukan pengurusan disini masih merasa bingung. Kami juga telah berkordinasi dengan pemerintah daerah agar dapat mengarahkan instansi lain maupun BUMN membuka pelayanan di sini, jadi semua pelayanan dapat di akses dan di jangkau di MPP ini” (Wawancara bersama Informan Firdaus, S.T 15 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan bahwa pihak MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros telah melakukan evaluasi terhadap kinerja yang ada sesuai dengan kritik dan saran dari masyarakat. Rencana untuk memperbanyak pelayanan dari beberapa instansi dan BUMN juga menjadi salah satu target yang akan dilakukan agar dapat menjadikan MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros sebagai pusat pelayanan di Kabupaten Maros.

Berikut wawancara penulis dengan salah satu masyarakat pengguna layanan terkait dengan perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros adalah sebagai berikut:

*“Saya rasa sudah sangat bagus dan mudah, pegawainya juga ramah dan gampang di pahami kalau mengarahkan. Kalau untuk yang mau diperbaiki saya rasa masih ada seperti sering saya liat beberapa loket dinas dinas yang lain ada yang kosong tidak ada pegawainya walaupun mungkin tidak harus melalui mereka kalau ada yang mau di urus tapi masyarakat menilai juga dan tidak semua bisa di urus di MPP karena tidak lengkap semua juga dinas di sini” (Wawancara bersama AM Pada 26 Januari 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sudah sangat baik tetapi masih ada yang harus di perbaiki kedepannya seperti kedisiplinan dari pegawai yang mengisi gerai pelayanan sesuai dengan instansi atau BUMN yang mereka wakili. Ini sesuai dengan apa yang menjadi hasil evaluasi dari pihak MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.



Gambar 2.7 Jumlah pengguna layanan di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros

Dalam penelitian juga di dapatkan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Berikut wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros :

*“Kalau apa yang bisa membuat pelayanan di sini tidak berjalan efektif itu ada tiga dek yang pertama kesadaran masyarakat, yang kedua fasilitas, dan yang terakhir itu pelayanan.” (Wawancara bersama Informan Megawati, S.E .Pada 27 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai perencanaan bahwa terdapat 3 (tiga) faktor yang dapat mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros sebagai berikut :

## 1. Kesadaran Masyarakat

Mayarakat merupakan unsur penting dalam sebuah sistem pemerintahan sehingga penting bagi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk dapat mengayomi segala bentuk kehidupan di masyarakat. Pemerintah juga tidak dapat melaksanakan segala tugasnya tanpa adanya dukungan dari masyarakat itu sendiri sehingga kesadaran masyarakat sangat penting.

Berikut wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros terkait kesadaran masyarakat sebagai faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik ) Kabupaten Maros sebagai berikut :

*“Itu sudah sangat jelas dek karena kesadaran masyarakat yang buat kami berfungsi dengan baik, karena kalau masyarakatnya apatis untuk tertib administrasi sesuai aturan kami juga tidak bisa apa-apa” (Wawancara bersama Informan Megawati, S.E .Pada 27 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kesadaran masyarakat bahwa kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban tertib administrasi sangatlah penting agar MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros dapat berfungsi dengan baik dan penerapan sistem *Interoperabilitas E-Government* dapat berjalan secara efektif.

## 2. Fasilitas

Fasilitas merupakan hal yang sangat di butuhkan dalam proses pelayanan khususnya dalam penerapan *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik ) Kabupaten

Maros.

Berikut wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros terkait fasilitas sebagai faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik ) Kabupaten Maros sebagai berikut :

*“Fasilitas di sini merupakan kunci kami dalam melakukan pelayanan, jadi fasilitas ibarat senjata kami dalam melaksanakan tugas dek. Alhamdulillah sampai saat ini semuanya sudah memadai dan mampu mendukung kinerja teman teman” (Wawancara bersama Informan Megawati, S.E .Pada 27 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kesadaran fasilitas bahwa tanpa adanya fasilitas yang memadai, maka proses pelayanan akan sangat terganggu dan pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien.

### 3. Pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya, seluruh bagian yang ada di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros wajib melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam menerapkan sistem *Interoperabilitas E-Government* itu sendiri.

*“Sebelum di fungsikan MPP ini dek, seluruh SDM yang ada disini terlebih dahulu telah di melakukan pelatihan supaya mereka paham dan tidak ada kendala kalau sedang melayani masyarakat. Jadi kalau pelayannya tidak paham mengenai sistem bagaimana pelayanan disini mau berjalan dengan baik” (Wawancara bersama Informan Megawati, S.E .Pada 27 Agustus 2024).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai pelayanan bahwa sebuah pelayanan di tuntut agar dapat melakukan pelayanan dengan baik khususnya dalam menguasai sistem *Interoperabilitas E-Government*.

### C. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros menggunakan lima (5) indikator teori (Hernikawati, D. Sensuse, D. I. 2016) yaitu:

#### 1. Kebijakan

Tujuan utama kebijakan ini adalah meningkatkan kualitas dan efisien pelayanan publik yang di sediakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Maros melalui MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros sesuai dengan Perda Kabupaten Maros nomor 1 tahun 2014 tentang pelayanan publik. Hal ini dapat di capai dengan meningkatkan aksesibilitas layanan dan memastikan kepuasan pengguna. Integrasi teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah segala jenis pelayanan. Di perlukan mekanisme evaluasi dan pemantauan secara berkala untuk menilai efektivitas kebijakan pelayanan. Pengumpulan umpan balik dari pengguna layanan serta analisis data kinerja dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan penyesuaian kebijakan. Tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang prosedur administrasi dan layanan yang tersedia dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Mengurangi waktu dan biaya yang di perlukan untuk proses segala jenis pelayanan baik itu administrasi, jasa,

ataupun barang. Memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat.

## 2. Kelembagaan

MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan satu pintu kepada masyarakat. Terdiri dari 19 instansi dan BUMN yang melayani sesuai kebutuhan di setiap bidangnya. Semua instansi dan BUMN terkait memiliki perannya masing masing tetapi perlu adanya peningkatan lagi seperti keterbatasan sumber daya, tidak sesuai regulasi, dan tingkat kepatuhan petugas. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, termasuk peningkatan investasi dalam SDM, penyempurnaan kebijakan internal, dan peningkatan kerjasama dengan pemerintah daerah.

## 3. Infrastruktur

Infrastruktur utama dalam efektivitas pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros penyediaan fasilitas perangkat yang mampu memudahkan proses pelayanan masyarakat sesuai dengan metode pelayanan yang di terapkan merupakan bagian penting dari infrastruktur pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Melalui portal resmi, masyarakat dapat melakukan berbagai jenis layanan seperti persetujuan penanaman modal, izin penelitian, izin sarana kesehatan, persetujuan lingkungan, persetujuan bangunan gedung, dan masih banyak lagi jenis layanan yang tersedia. Pusat layanan terpadu infrastruktur fisik yang memungkinkan penyediaan layanan publik yang

terintegrasi dari berbagai instansi pemerintah dan BUMN. MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros memiliki infrastruktur fisik yang yang mudah diakses oleh masyarakat merupakan bagian penting dari efektivitas pelayanan publik.

#### 4. Aplikasi

Aplikasi yang di gunakan dalam proses pelayanan memungkinkan masyarakat untuk mempercepat daalam proses pelayanan. Dengan aplikasi yang terhubung ke perangkat seluler masyarakat sehingga mereka dapat memantau kemajuan permohonan mereka tanpa harus mengunjungi kantor instansi pemerintahan atau BUMN terkait secara langsung, sehingga meningkatkan transparansi dan kepuasan pengguna. Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) menyediakan akses mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait segala jenis layanan yang tersedia seperti prosedur pendaftaran, kemajuan proses pelayanan, hingga penilaian terkait kepuasan masyarakat. Dengan adanya aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat dan teknis tanpa harus bertanya lngsung ke staf pelayanan yang ada di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.

#### 5. Perencanaan

Perencanaan efektif dimulai dengan menindak lanjuti penilaian tingkat kepuasan masyarakat dan saran yang di berikan sehingga dapat melakukan pengevaluasian terhadap kinerja yang ada. Perencanaan yang baik

melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan. Ini dapat dilakukan melalui survei, konsultasi publik, dan analisis data dari aplikasi untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Masih adanya beberapa instansi dan BUMN yang tidak tersedia layanannya di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros menjadi perhatian khusus bagi pihak MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Diperlukan kerja sama dan kordinasi yang serius dengan pemerintah daerah dan instansi atau BUMN yang belum menyediakan layanan.

Adapun hasil penelitian di lapangan terkait faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros terdapat 3 (tiga faktor) (Hasil wawancara dengan informan Megawati, S.E .Pada 27 Agustus) yaitu:

1. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat merupakan sikap penting dalam hidup bermasyarakat, salah satunya sadar akan pentingnya kewajiban tertib administrasi di berbagai hal. MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros merupakan pusat dari berbagai pelayanan baik itu administrasi, jasa, maupun barang. Sebagai sebuah solusi dalam hal pelayanan publik, masyarakat di harap mampu berkontribusi dalam mengefektifkan sistem pelayanan yang ada.

## 2. Fasilitas

Segala kebijakan yang ada tidak dapat berjalan secara maksimal ketika tidak di dukung oleh fasilitas yang memadai dan baik. Begitupun dengan MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros yang membutuhkan fasilitas yang mampu mendukung jalannya proses pelayanan publik dengan penerapan sistem *Interoperabilitas E-Government*. Segala bentuk modernisasi yang terdapat di dalamnya harus di tunjang dengan fasilitas pendukung sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien.

## 3. Pelayanan

Sebagai pusat pelayanan publik di Kabupaten Maros, MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros sangat memperhatikan proses pelayanan yang merupakan kunci dari kepuasan masyarakat. Hal ini sudah terlebih dahulu menjadi fokus evaluasi agar setiap proses pelayanan yang ada dapat berjalan efektif dengan *Interoperabilitas E-Government* yang di terapkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros berdasarkan Indikator maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kebijakan bahwa dengan mengacu pada PERMENPAN-RB nomor 23 tahun 2017 serta Peraturan Daerah Sulawesi Selatan nomor 1 tahun 2010 dan Peraturan Daerah Kabupaten Maros nomor 1 tahun 2014 sebagai pedoman dalam proses pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kelembagaan kerja sama dan kordinasi yang baik dengan 19 instansi dan BUMN terkait akan memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab setiap bagian atau unit dapat di jalankan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini akan meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan.
3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai infrastruktur sistem informasi dan pelayanan elektronik yang terintegrasi memungkinkan akses yang cepat dan akurat terhadap pelayanan, meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran dan penyelesaian layanan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kredibilitas institusi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

4. Berdasarkan hasil penelitian mengenai aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Elektronik) memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pelayanan publik secara mudah dan efisien melalui perangkat seluler atau fasilitas perangkat yang tersedia di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros, meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi masyarakat Kabupaten Maros. MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.
5. Berdasarkan hasil penelitian mengenai perencanaan penyusunan visi dan misi yang jelas akan memberikan arah yang tepat dalam perencanaan pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros. Visi yang kuat akan menjadi landasan bagi perencanaan strategi yang terarah.

Berdasarkan hasil penelitian tentang *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros berdasarkan Faktor yang mempengaruhi maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesadaran masyarakat sebagai faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros bahwa kesadaran masyarakat yang tinggi akan kewajiban tertib administrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros.

2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai fasilitas sebagai faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros bahwa fasilitas yang ada sangat berperan dalam proses pelayanan dan merupakan faktor penting dalam penerapan sistem *Interoperabilitas E-Government*.
3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi *Interoperabilitas E-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros bahwa pelayanan yang baik dan kompeten merupakan hal yang sangat diperhatikan guna mencapai keefektifitasan sistem pelayanan publik menggunakan *Interoperabilitas E-Government*.

#### **B. Saran**

Dengan memperhatikan kesimpulan maka perlu untuk menambahkan informasi berikut setelah mempertimbangkan dan menganalisa kesimpulan yang dinyatakan di atas dan hasil diskusi pada bab sebelumnya maka penulis merasa perlu memberikan masukan sebagai berikut.

1. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pelayanan, sebaiknya pegawai perlu di meningkatkan profesionalisme nya dalam bekerja hal yang di maksud adalah fokus dalam melayani masyarakat tanpa melakukan kegiatan lain yang tidak perlu .
2. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pelayanan, sebaiknya instansi atau BUMN yang melakukan pelayanan di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros agar dapat selalu menghadirkan

pegawai di loket nya masing masing yang di sediakan agar masyarakat tidak merasa kecewa ketidakhadiran pegawai di loket yang mereka butuhkan .

3. Dalam memberikan pelayanan di sarankan agar pegawai bisa lebih memperhatikan waktu sesuai jam kerja yang berlaku agar masyarakat pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan menunggu lama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *E-Government: Electronic Government* (Untuk Mahasiswa & Praktisi)
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*.
- Hernikawati, D., & Sensuse, D. I. (2016). *Uji Validitas Indikator–Indikator Pemeringkatan E-Government Indonesia (Pegi) Tingkat Provinsi Dengan Analisis Faktor*. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(1), 1-18.
- Imran S, I. S. (2020). *Implementasi Ajamma (Ajang Aspirasi Masyarakat Makassar) Melalui E-Government Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik DPRD Di Kota Makassar*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Laoly, Yasonna H. *Birokrasi Digital*, Pustaka Alvabet, Jakarta, 2019
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon*. *Governance*, 1(1).
- Ma'arif, Muhammad Rifqi. *Pengembangan Model Interoperabilitas Aplikasi E- Government Untuk Proses Perencanaan, Penganggaran, Monitoring Dan Evaluasi Pembangunan Daerah Di Indonesia*.
- Muflihah, Y., Pribadi, D. A., & Izzati, A. N. *Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Master Plan E-Government Di Indonesia (Studi Kasus: Kota Surabaya, Madiun, Dan Kediri)*.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2)
- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). *Pengembangan E-Government Dalam Meningkatkan Akurasi Dan Informasi Potensi Kelurahan Studi Analisis Di Kabupaten Ciamis Jawa Barat*.
- Pananrangi A. R., & Sh, M. P. (2017). *Etika Birokrat*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*.

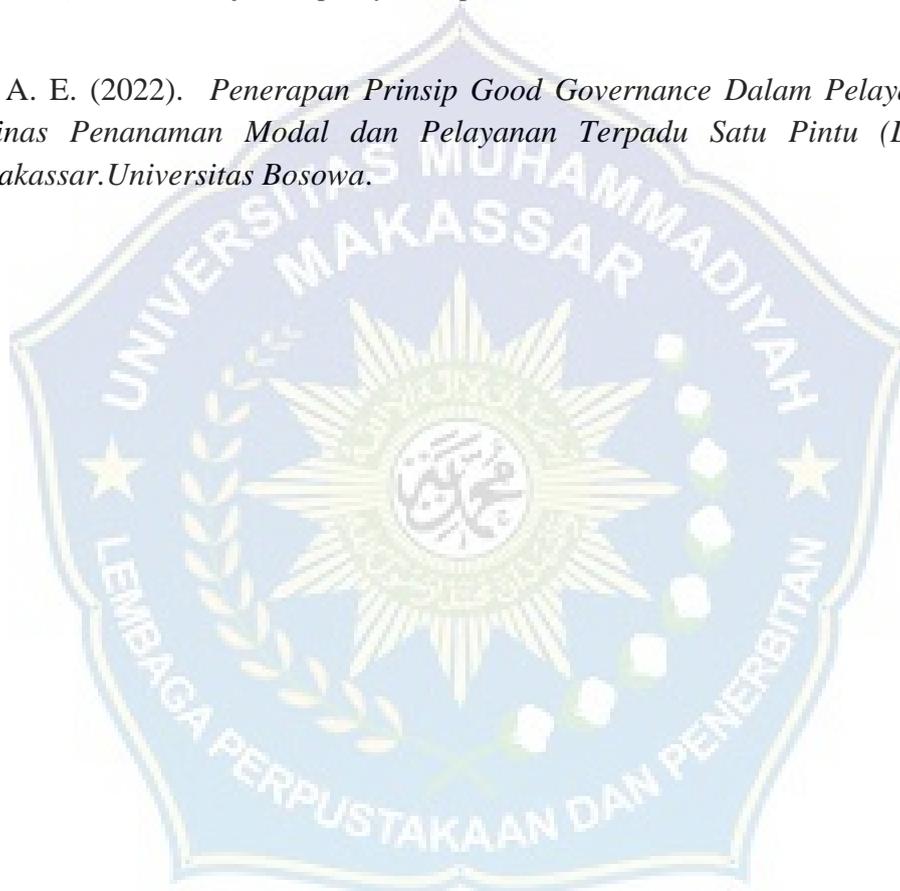
Wardani, A. S. *Faktor-Faktor Penentu Multi Tahap Asimilasi E-Government Di Pemerintahan Daerah*

Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75.

Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), 1–17.

Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.

TULAK, A. E. (2022). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar*. Universitas Bosowa.



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**





**Gambar Wawancara dengan Penyusun Standar Norma Prosedur MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros Firdaus, S.T**



**Gambar Wawancara dengan Subkon Pelayanan Perizinan dan Non  
Perizinan Wahyuni, S.sos**



**Gambar Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros Megawati, S.E**



**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 dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4789/05/C.4-VIII/VIII/1445/2024  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

12 August 2024 M  
08 Safar 1446

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: 0838/FSP/A.1-VIII/VIII/1445 H/2024 M tanggal 11 Agustus 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AHMAD HAIRUL ALAMSYAH  
No. Stambuk : 10564 1102119  
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"INTEROPERABILITAS E-GOVERMENT DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MPP (MALL PELAYANAN PUBLIK) KABUPATEN MAROS"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 Agustus 2024 s/d 15 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. Muhi. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM/1127761

08-24



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

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

Nomor	: 21366/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Maros
Perihal	: <u>izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4789/05/C.4-VIII/VIII/1445/2024 tanggal 12 Agustus 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: AHMAD HAIRUL ALAMSYAH
Nomor Pokok	: 105641102119
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
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 :

**" Interoperabilitas E-Government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP(Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 Agustus s.d 15 September 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 12 Agustus 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. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH KABUPATEN MAROS  
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN  
KETENAGAKERJAAN**

Jl. Asoka No. 1 Telp. (0411)373884 Kabupaten Maros  
email :admin@dpmpptsp.maroskab.go.id Website : www.dpmpptsp.maroskab.go.id

**IZIN PENELITIAN**

Nomor: 378/VIII/IP/DPMPPTSP/2024

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros Nomor : 441/VIII/REK-IP/DPMPPTSP/2024

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

**N a m a** : AHMAD HAIRUL ALAMSYAH  
**Nomor Pokok** : 105641102119  
**Tempat/Tgl.Lahir** : JENEBORA / 27 Agustus 1999  
**Jenis Kelamin** : Laki-Laki  
**Pekerjaan** : MAHASISWA  
**Alamat** : JL.POROS KARIANGO NO.111 DESA BONTOMATENE KEC. MANDAI  
**Tempat Meneliti** : MPP KAB. MAROS

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

**"INTEROPERABILITAS E-GOVERMENT DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI MPP (MALL PELAYANAN PUBLIK) KABUPATEN MAROS"**

Lamanya Penelitian : 12 Agustus 2024 s/d 12 September 2024

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Maros, 13 Agustus 2024

**KEPALA DINAS,**



**NURYADI, S. Sos., M. A. P**

Pangkat : Pembina Tk. I

Nip : 19741005 199803 1 010

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMUH MAKASSAR di Makassar
2. Arsip

Dokumen ini Telah Ditandatangani Secara Elektronik Menggunakan Sertifikat Elektronik  
iOTENTIK Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)



**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 : Ahmad Hairul Alamsyah

Nim : 105641102119

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	19 %	25 %
3	Bab 3	6 %	10 %
4	Bab 4	8 %	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,



Nesha D. Hum., M.I.P  
NIM. 064 591

# Bab I Ahmad Hairul Alamsyah 105641102119

## ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b> SIMILARITY INDEX	<b>8%</b> INTERNET SOURCES	<b>6%</b> PUBLICATIONS	<b>0%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Jevi Bela Pitaloka, Teguh Erawati. "Inklusi Keuangan dan Kinerja Usaha pada Usaha Mikro Kecil Menengah", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2022 Publication	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="https://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<a href="https://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<a href="https://pprb.pemalangkab.go.id">pprb.pemalangkab.go.id</a> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  Off      Exclude matches  < 2%  
Exclude bibliography  Off

Go to  
Active

---

## Bab II Ahmad Hairul Alamsyah 105641102119

---

### ORIGINALITY REPORT

---



### PRIMARY SOURCES

---



- Exclude quotes  Off
- Exclude bibliography  Off
- Exclude matches  < .2%



### Bab III Ahmad Hairul Alamsyah 105641102119

ORIGINALITY REPORT

<b>6%</b> SIMILARITY INDEX	<b>6%</b> INTERNET SOURCES	<b>2%</b> PUBLICATIONS	<b>0%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<b>6%</b>
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  <.2%



# Bab IV Ahmad Hairul Alamsyah 105641102119

## ORIGINALITY REPORT

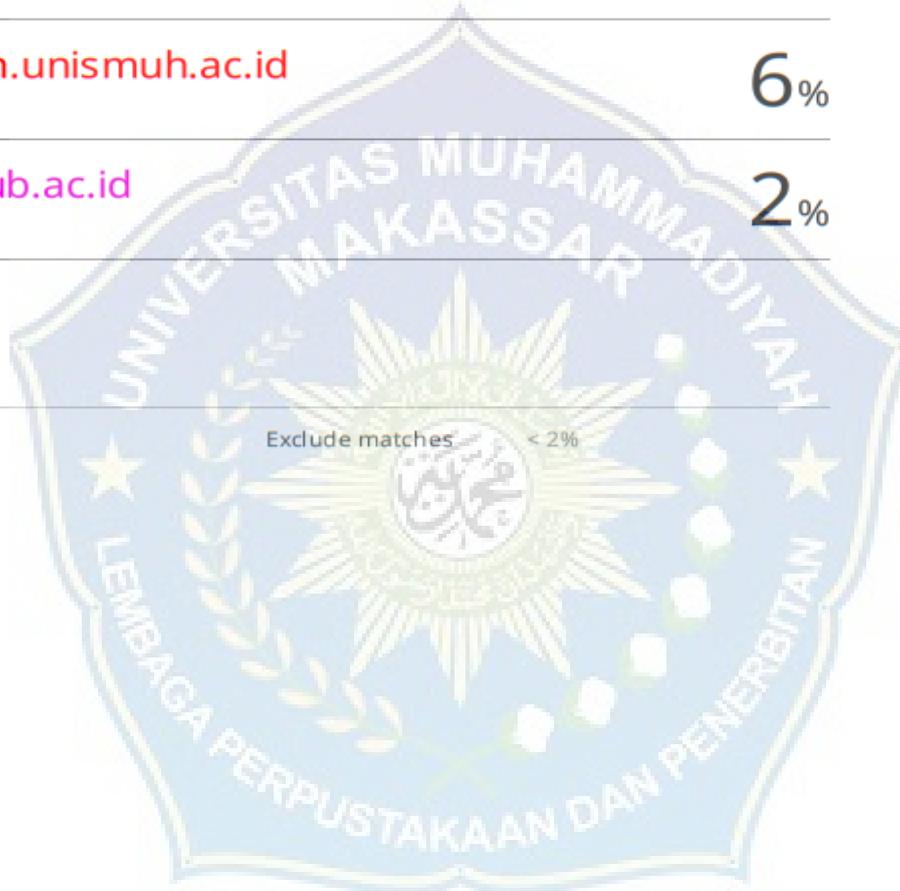
<b>8%</b> SIMILARITY INDEX	<b>8%</b> INTERNET SOURCES	<b>3%</b> PUBLICATIONS	<b>0%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  < 2%



Bab V Ahmad Hairul Alamsyah 105641102119

ORIGINALITY REPORT

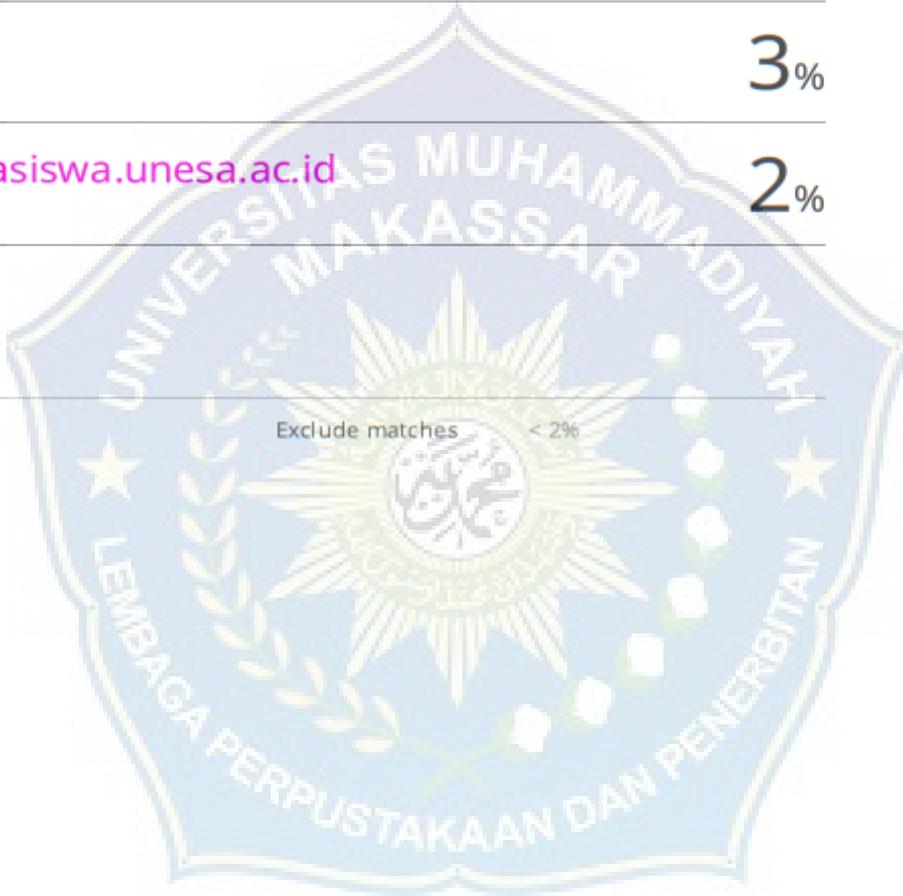
<b>5%</b> SIMILARITY INDEX	<b>5%</b> INTERNET SOURCES	<b>0%</b> PUBLICATIONS	<b>0%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>adoc.pub</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>

- Exclude quotes Off
- Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Ahmad Hairul Alamsyah**, dilahirkan di Jenebora pada 27 Agustus 1999, Merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Nasrullah dan Ibu Alwiyah. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 029 PPU dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 15 PPU dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 8 Maros dan lulus pada tahun 2018. Kemudian

melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan ketekunan untuk terus belajar dan berusaha serta dukungan dari orang terkasih, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Pada Tahun 2024 tepatnya pada 30 Agustus 2024, penulis dikukuhkan dengan gelar sarjana ilmu politik (S.IP) dengan judul penelitian “Interoperabilitas E-Government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Maros”. Semoga dengan adanya karya ilmiah ini dapat menjadi kontribusi bagi peneliti lain, dan bagi penulis sendiri, Terimakasih.