

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMASI DI KOTA MAKASSAR**



**Disusun Oleh:**

**Andi Fanira**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105611106820**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DI DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMASI PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan oleh:

**ANDI FANIRA**

Nomor Induk Mahasiswa: 105611106820

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Implementasi *Smart Governance* di Dinas  
Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota  
Makassar

Nama Mahasiswa : Andi Fanira

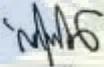
Nomor Induk Mahasiswa : 105611106820

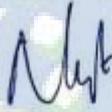
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara

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

  
Dr. Nur Wahid, S.sos., M.Si  
NBM:991 742

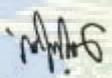
**HALAMAN PENERIMAAN TIM**

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0295/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilakukan di Makassar pada hari Kamis, Tanggal 29 Agustus 2024.

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris

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

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

NBM: 730727

NBM: 992797

Tim Penguji :

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

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

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

4. Hardianto Hawing, S.T., M.A

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Andi Fanira

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106820

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 5 Mei 2024

Yang Menyatakan,

  
Andi Fanira

## ABSTRAK

**Andi fanira. Implementasi *Smart Governance* di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Makassar (Dibimbing Oleh Ihyani Malik dan Nur Wahid).**

*Smart governance* adalah konsep modern dalam tata kelola yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengoptimalkan proses pengambilan keputusan, penyediaan layanan publik, serta interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Tujuannya adalah mencapai efisiensi yang lebih tinggi, meningkatkan transparansi, melibatkan partisipasi publik yang lebih luas, serta responsivitas yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, masalah atau cord poblems penelitian masih samar- samar bahkan gelap kompleks dan dinamis.

Tipe penelitian ini yaitu fenomenologi yang mana menggambarkan secara sistematis fenomena atau fakta namun tidak menganalisa fenomena itu terjadi. Penelitian ini berfokus pada penemuan fakta mengenai pelaksanaan *smart government* di Kota Makassar.

Diskominfo menyediakan website dan portal informasi publik yang mudah diakses masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang program dan kegiatan pemerintah, layanan publik, dan peraturan daerah. Mengintegrasikan *E-Government* dengan pelayanan publik untuk menyediakan informasi secara online melalui website, portal informasi publik, dan aplikasi mobile. Inisiatif electronic government.

**Kata Kunci : *Smart Governance*, Pelayanan Publik, Tata Kelola.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan serta melapangkan pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi *Smart Governance* di Dinas Komunikasi dan Informatika”**. Shalawat besertasalam senantiasa tercurahkan kepada kekasih Allah SWT, panutan seluruh umat yakni baginda Rasulullah SAW, yang telah memperbaiki akhlak dan budi pekerti manusia seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat agar bisa mencapai gelar S.AP. di program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dorongan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tercinta, Ayahanda Andi Asis dan Ibunda Martiya Massawiang yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.

Selain itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Kepada seluruh Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan saya selama berada di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada Kepala Dinas, dan seluruh staf Diskominfo, yang sangat membantu dalam memberi data sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
7. Terima kasih kepada informan yang telah bersedia memberikan informasi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Terima kasih kepada saudara kandung Andi Irwan Gunawan, dan Andi Wawan Setiawan selalu memberikan doa dan motivasi hingga ke tahap saat ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
9. Terima kasih juga kepada sepupu saya Fuji Lestari Arsyad, yang mau menemani saya disaat ingin melakukan penelitian.

10. Teman-teman seperjuangan yang selalu kompak dan memberikan semangat. Terima kasih banyak untuk teman seperjuangan Hildayani dan Rani.
11. Rekan-rekan mahasiswa utamanya teman kelas Bilingual dari Prodi Ilmu Administrasi Negara atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.

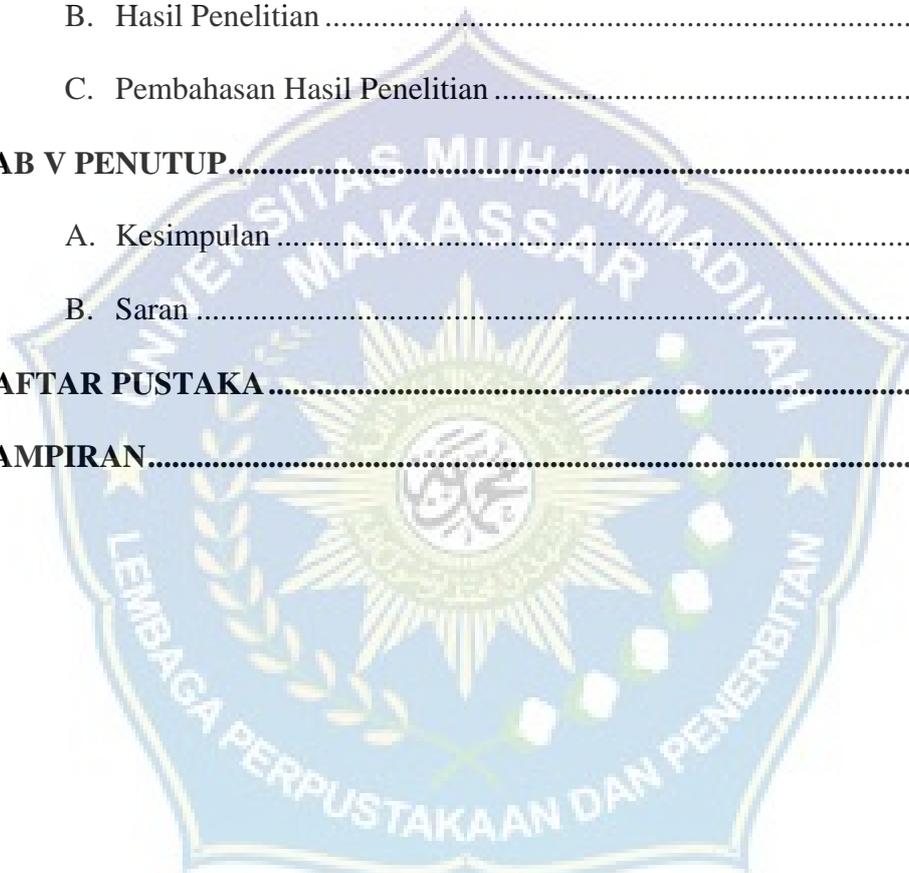


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>xiii</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. <i>Smart Governance</i> .....	14
C. Pelayanan Publik.....	19
D. Teori dan Konsep <i>Smart Governance</i> .....	21
E. Teori dan Konsep pelayanan Publik .....	21
F. Kerangka Pikir .....	23
G. Fokus Penelitan.....	26
H. Deskripsi Fokus Penelitian .....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	30
C. Informan.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Teknik Analisis Data.....	35
F. Teknik Pengabsahan Data.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
B. Hasil Penelitian .....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	32
F. Teknik Pengabsahan Data.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian .....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>



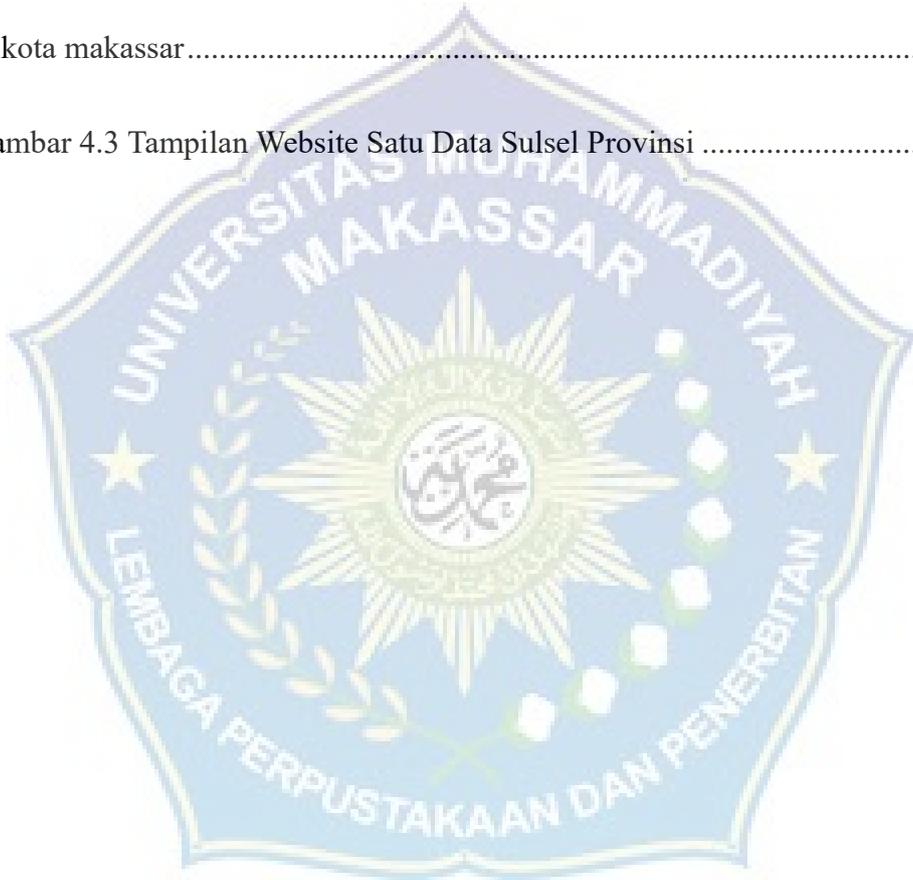
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	31
Tabel 4.1. Luas Wilayah per Kecamatan Kota Makassar.....	37
Tabel 4.2. Jumlah pegawai di Dinas komunikasi dan informatika kota makassar dilihat dari jenjang Pendidikan.....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Tampilan DPMTSP DAN OSS Kota makassar untuk layanan perizinan.....	68
Gambar 4.2 Sosialisasi penguatan LAPOR!SP4N untuk semua OPD yang berada di kota makassar.....	70
Gambar 4.3 Tampilan Website Satu Data Sulsel Provinsi .....	73



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, budaya dan politik, dan lain-lain (Mahsyar, 2011).

*Smart governance* adalah konsep modern dalam tata kelola yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengoptimalkan proses pengambilan keputusan, penyediaan layanan publik, serta interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Tujuannya adalah mencapai efisiensi yang lebih tinggi, meningkatkan transparansi, melibatkan partisipasi publik yang lebih luas, serta responsivitas yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menggabungkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dengan teknologi digital, *smart governance* menciptakan sistem pemerintahan yang lebih adaptif dan modern. Penerapan konsep *smart governance* melibatkan integrasi teknologi seperti analisis data, big data, kecerdasan buatan (AI), dan *Internet of Things* (IoT) untuk memperkuat pengambilan keputusan berdasarkan data, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, dan meningkatkan transparansi dengan memberikan akses terbuka pada informasi.

*Smart Governance* sebagai media perwujudan *Good Governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan /instansi pemerintahan

yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumberdaya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan dalam kaitannya dengan konsep *smart government* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat disimpan dalam suatu "database" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja.

*Smart Governance* akan membantu lembaga atau badan publik dalam tata kelola atau pengelolaan organisasinya lebih tersistematis dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada user atau masyarakat, khususnya bagi masyarakat desa. Pelayanan yang prima dan adanya sistem informasi yang memadai akan memungkinkan terciptanya *self service* dengan implementasi teknologi informasi yang terintegrasi. melalui konsep *smart governance*. Penerapan tata kelola desa cerdas merupakan strategi untuk mewujudkan kondisi ideal desa dengan bertransformasi menjadi desa yang kuat, mandiri, sejahtera dan demokratis. Sehubungan dengan itu, diperlukan adanya pedoman advokasi pengembangan desa yang berorientasi pada kemajuan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Implementasi dari *Smart Governance* memang tidak mudah, jika hal tersebut diterapkan di suatu wilayah. Menurut Annisah (2018), menyatakan dalam menerapkan *smart governance* meliputi: (a) membuat rencana tata kelola; (b) tata

kelola organisasi; (c) tata kelola TIK; (d) dan tata kelola arsitektur. Tahapan tersebut dimaksudkan agar implementasi *smart governance* dapat diterapkan dengan baik. Karena dalam pelaksanaannya, *smart governance* tidak terlepas dari sumber daya organisasi, tempat dan teknologi informasi. Sementara itu dalam tahapan implementasi adanya kerja sama dan kordinasi sangat dibutuhkan dari beberapa organisasi atau bagian dari organisasi.

*Smart Governance* berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Di dalam *smart government*, pelayanan publik dilakukan secara terpusat, sistem pelayanannya sudah terintegrasi. Dampaknya adalah sistem dalam *smart government* dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan secara efektif. *Smart Governance* sering digunakan untuk menggambarkan kegiatan yang berinvestasi “dalam teknologi yang sedang berkembang ditambah dengan strategi inovatif untuk mencapai struktur pemerintahan dan infrastruktur pemerintahan yang lebih gesit dan tangguh” (Gil-Garcia et al., 2014). *Smart Governance* juga disebut oleh Mellouli, Luna dan Zhang (2014) sebagai penggunaan ekstensif teknologi oleh pemerintah, mengikuti dua tren penting: gerakan untuk membuka data dan teknologi di manamana, yang berkontribusi untuk lebih memahami masalah masyarakat dan meningkatkan hubungan pemerintahan dengan warga negara, organisasi swasta, LSM, dan pemerintah lainnya.

“*Smart government is often used to describe activities that invest “in emerging technologies coupled with innovative strategies to achieve more agile and resilient government structures and governance infrastructures” (Gil-Garcia et al., 2014, p.1). Smart government is also referred to by Mellouli, Luna and Zhang*

*(2014) as the extensive use of technology by government, following two important trends: the movement to open data and the technology ubiquity, which contribute to better understand societal problems and improve government relationships with citizens, private organizations, NGOs and other governments.”*

Komponen *Smart City* Kota Makassar: dalam hal *smart governance* Pemerintahan terintegrasi, kolaborasi, dan Birokrasi yang efisien (*efficient e-governance*). Kota Makassar sebagai Kota yang berstandar dunia, diawali dari kebutuhan Masyarakat, dilahirkan dari Inovasi SKPD, dilaksanakan secara kolaborasi dan dengan Sistem Pemerintahan terintegrasi dengan *Tagline* SOMBERE dan *SMARTCITY*. Adapun misi SOMBERE terbagi menjadi tiga misi yaitu 1. Revolusi Sumber Daya Manusia (SDM) dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM Kota yang unggul dengan pelayanan publik kelas dunia bersih dari indikasi korupsi 2. Rekonstruksi Kesehatan, ekonomi, sosial dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan imunitas ekonomi dan kesehatan kota yang kuat untuk semua. 3. Restorasi ruang kota yang inklusif menuju kota nyaman kelas dunia yang “*sombere’ dan smart city*” untuk semua.

*Smart governance* adalah konsep yang sangat relevan dalam konteks pengembangan smart city. Ini berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), data, dan inovasi untuk mengelola dan meningkatkan pelayanan publik serta infrastruktur kota secara lebih efisien dan efektif.

**Perkembangan Teknologi:** Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara kita berinteraksi dengan pemerintah dan layanan publik.

Internet, sensor, analitik data, dan komputasi awan telah menghadirkan peluang baru untuk memperbaiki pelayanan publik.

1. Urbanisasi yang Cepat: Urbanisasi yang cepat menyebabkan kota-kota tumbuh dengan cepat dan menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan sumber daya, transportasi, energi, dan lingkungan. *Smart governance* dapat membantu mengatasi tantangan ini dengan cara yang lebih efisien.
2. Kepentingan Masyarakat akan Keterlibatan: Masyarakat semakin menuntut keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Dengan menggunakan teknologi, pemerintah dapat lebih mudah melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.
3. Efisiensi dan Produktivitas: *Smart governance* membantu pemerintah mengelola sumber daya dengan lebih efisien. Dengan analitik data dan pemantauan real-time, kebijakan dan layanan dapat diarahkan ke area yang paling membutuhkan perhatian.
4. Keberlanjutan dan Lingkungan: *Smart governance* juga berkaitan dengan upaya menjaga keberlanjutan lingkungan. Dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya seperti energi dan air, kota-kota dapat lebih berkelanjutan secara ekologis.
5. Mengukur Kinerja: *Smart governance* melibatkan pengukuran kinerja yang lebih akurat. Ini memungkinkan pemerintah untuk mengukur dampak kebijakan dan proyek secara lebih objektif dan memperbaiki layanan berdasarkan data.

6. Ketidaksetaraan Akses: *Smart governance* juga dapat membantu mengurangi ketidaksetaraan akses terhadap layanan publik. Dengan menyediakan layanan online dan infrastruktur yang lebih inklusif, pemerintah dapat memastikan bahwa semua warga mendapatkan manfaat dari pelayanan tersebut.
7. Daya Saing Global: Banyak kota dan negara bersaing untuk menjadi pusat inovasi global. Penerapan *smart governance* dapat membantu meningkatkan daya saing kota dalam hal inovasi dan investasi.
8. Contoh Kesuksesan: Ada banyak contoh kesuksesan *smart city* di seluruh dunia, seperti Barcelona, Singapura, dan Amsterdam. Prestasi kota-kota ini dalam menerapkan *smart governance* telah memberikan inspirasi dan bukti bahwa konsep ini dapat berhasil.

Dengan memanfaatkan teknologi terkini, dengan cara inovatif dan kreatif, pemerintah daerah mampu membangun budaya dan praktik *citizen-centered policy* yakni setiap kebijakan diambil dengan secara aktif berkomunikasi dan mengakomodasi pendapat/masukan dari masyarakat, berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat, dan memberi akses luas terhadap dokumen-dokumen kebijakan publik pemerintah. Contoh implementasi *Smart Governance* untuk peningkatan kebijakan publik, diantaranya: emusrenbang, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (disingkat LAPOR!), dan lain-lain.

Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar sudah menerapkan SmartGovernance.expand\_more Berikut beberapa bukti penerapannya:

**1. Misi Sombere' dan Smart City:** Diskominfo memiliki misi "Sombere' dan Smart City" dengan fokus pada:

- a. Revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasiexpand\_more
  - b. Peningkatan kualitas hidup masyarakat
  - c. Pembangunan infrastruktur TIK yang handal
- 2 Program *Smart City*: Diskominfo telah meluncurkan berbagai program *Smart City*, seperti:

1. *Makassar Command Center (MCC)*: Pusat kendali untuk memantau berbagai aspek kota, seperti keamanan, lalu lintas, dan kebersihanexpand\_more
2. *Smart Lamp*: Lampu jalan pintar yang dapat dikontrol dan dipantau secara real-time
3. *Smart Parking*: Sistem parkir cerdas yang membantu pengguna menemukan tempat parkir dengan mudah
4. Layanan *e-government*: Layanan publik online yang memudahkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan

**2. Penghargaan:** Diskominfo telah menerima berbagai penghargaan atas penerapan *Smart Governance*, seperti:

5. Top 45 *Smart City Government Award 2023*
6. Top 20 *Smart City Implementation Award 2022*exclamation

3. **Kolaborasi:** Diskominfo aktif berkolaborasi dengan berbagai pihak, seperti akademisi, swasta, dan masyarakat sipil, untuk mengembangkan dan menerapkan *Smart Governance* di Kota Makassar.
4. **Website dan Media Sosial:** Diskominfo memiliki website dan media sosial yang aktif untuk menyebarkan informasi dan edukasi tentang *Smart Governance* kepada masyarakat.

Beberapa contoh penerapan *Smart Governance* di Diskominfo Kota Makassar:

1. Sistem informasi dan komunikasi yang terintegrasi
2. Pelayanan publik yang online dan mudah diakses
3. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintah
4. Pengambilan keputusan yang berbasis data
5. Peningkatan kualitas hidup masyarakat

Meskipun Diskominfo Kota Makassar telah menunjukkan kemajuan dalam penerapan *Smart Governance*, masih ada beberapa tantangan yang perlu di addressed, seperti:

1. Kesenjangan digital
2. Kurangnya literasi digital
3. Keterbatasan infrastruktur TIK
4. Keamanan siber

Namun, dengan komitmen dan kerja keras dari semua pihak, diharapkan *Smart Governance* dapat terus dikembangkan dan diterapkan di Kota Makassar untuk mewujudkan kota yang lebih baik dan berkelanjutan.

Pemerintah Kota Makassar, proyek *smart city* di Makassar dimulai dengan istilah lokal, Sombere. Secara harfiah, kata itu berarti ‘baik hati dan terbuka’, tetapi itu juga merujuk pada “pelayanan yang baik, persaudaraan yang erat, dan semangat yang besar’. Kata ini diletakkan sebelum kata ‘*smart city*’ untuk meningkatkan kesadaran masyarakat lokal yang memainkan peran besar dalam konsep *smart city*. Sejumlah proyek yang sejalan dengan program *smart city* telah dibuat dan berjalan hingga kini. Semuanya dijalankan dengan semangat Sombere. Pemerintah percaya bahwa teknologi harus berjalan selaras dengan identitas warga lokal. Pemerintah kota memulai dari masalah paling krusial di masyarakat: kesehatan publik dan pelayanannya. Mereka menyiapkan layanan kesehatan publik dengan sentuhan manusia. Pertama, pemerintah menyediakan *Makassar Smart Card* yang merupakan hasil kolaborasi dengan program CSR bank, dan diperuntukkan bagi masyarakat. Kartu debit itu juga merekam data warga, termasuk rekam medis mereka. Kartu tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan layanan kesehatan termasuk layanan kesehatan baru: *Home Care*.

Secara garis besar, proyek Sombere & *Smart City* Makassar terdiri dari enam modul, yaitu: *Smart governance*, untuk mengoptimalkan pelayanan publik dari pemerintah kota; *Smart branding*, untuk meningkatkan kesadaran terhadap karakter kota, terutama untuk pariwisata; *Smart economy*, untuk membangun ekosistem yang baik dan mendorong *less cash society*; *Smart living*, untuk menciptakan kehidupan yang nyaman dan meningkatkan kesadaran terhadap kesehatan; *Smart society*, untuk membangun masyarakat yang interaktif dan

humanis; *Smart environment*, untuk mengurangi dan memanfaatkan sampah serta menciptakan sumber energi yang lebih baik.

Dengan demikian, *smart governance* adalah strategi penting dalam meraih *smart city*. Ini bukan hanya tentang penggunaan teknologi, tetapi juga tentang perubahan dalam budaya dan proses pemerintahan untuk menciptakan kota yang lebih cerdas, berkelanjutan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah kami uraikan diatas Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penerapan *Online Service* dan yang ada di Dinas Komunikasi dan informatika Kota makassar Berjalan secara efisien?
2. Bagaimana Penerapan *Open government* yang ada di dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar Berjalan secara efisien?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan kami melakukan penelitian ini adalah agar mengetahui bagaimana implementasi *smart governance* yang ada di dinas komunikasi dan informasi kota makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk peneltiain selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NAMAPENULIS/TAHUN /JUDUL	MASALAH	METODE	HASIL PENELITIAN
RINTO ARIBOWO/2022/Evaluasi <i>smart governance</i> dalam penerapan <i>smart city</i> dikota semarang	Melakukan evaluasi <i>smart governance</i>	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis isi (Content analysis), analisis deskriptif (kualitatif dan kuantitatif), ser	hasil dari Penelitian yang di lakukan adalah <i>Penerapan smart governance</i> di kota semarang masuk dalam kategori <i>integrated 72,5</i> .hal ini menunjukkan inisiatif <i>smart governance</i> di kota semarang belum berjalan efektif,hal tersebut dapat dilihat dari keterlibatan Masyarakat yang belum efektif dan optimal dalam berbagai indikator.
Irfan Nursetiawan dan Rifki Agung Kusuma Putra/2021/urgensi penerapan <i>smart governance</i> dalam prespektif pelayanan publik di desa pangandaran/	Bagaimanaa penerapan <i>smart governance</i> dalam prespektif	digunakan, yakni dengan metode penelitian kualitatif deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yakni berkaitan dengan <i>smart governance</i> di Desa Pangandaran Kabupaten Pangandaran dapat

	<p>pelayanan publik di desa pangandaran</p>	<p>dengan analisis data menggunakan teknik triangulasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Bachri, B. S. (2010) yang menyatakan, bahwa triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain atau berbagai paradigma triangulasi.</p>	<p>disimpulkan, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan Kepala Desa Pangandaran dalam mengimplementasikan <i>smart village</i> yang didalamnya terdapat <i>smart governance</i> sangat tepat dengan kondisi geografis dan potensi desa yang fokus pada dunia pariwisata.</li> <li>2. Diperlukan perluasan pembangunan infrastruktur digital dan adanya pendampingan, serta pelatihan bagi perangkat desa untuk alur kerja yang lebih efektif dan lebih tepat, serta proses pelayanan yang bersifat urgensi penerapan <i>smart governance</i> dalam prespektif pelayanan publik di desa pangandaran</li> </ol>
<p>Rahmaniar/2017/ implementasi <i>smart governance</i> dalam meningkatkan pelayanan publik di kota tomohon provinsi sulawesi utara</p>	<p>Bagaimana implementasi <i>smart governance</i> dalam meningkatkan pelayanan publik di kota tomohon di provinsi Sulawesi utara</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Weimer dan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan implementasi <i>smart governance</i> dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon dengan beberapa inovasi dari pemerintah dalam rangka mewujudkan <i>smart governance</i> yaitu dengan adanya call center 112, command center, dan wifi gratis di setiap kelurahan yang membantu pemerintah dan masyarakat.</p>

		Vining (1999) yang memuat tiga indikator yaitu logika kebijakan, lingkungan kebijakan dan kemampuan implementor.	
--	--	--	--

Pada penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Rianto Aribowo (2022) dengan judul “Evaluasi *smart governance* dalam penerapan *smart city* dikota semarang”, hasil dari Penelitian yang di lakukan adalah Penerapan *smart governance* di kota semarang masuk dalam kategori *integrated* 72,5. hal ini menunjukkan inisiatif *smart governance* di kota semarang belum berjalan efektif, hal tersebut dapat dilihat dari keterlibatan Masyarakat yang belum efektif dan optimal dalam berbagai indikator.

Penelitian Terdahulu selanjutnya di lakukan oleh Irfan Nursetiawan dan Rifki Agung Kusuma Putra (2021) Dengan judul “urgensi penerapan *smart governance* dalam prespektif pelayanan publik di desa pangandaran” dengan menggunakan metode kualitatif. dari hasil penelitian yang di lakukan mendapatkan hasil : Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yakni berkaitan dengan *smart governance* di Desa Pangandaran Kabupaten Pangandaran dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Kebijakan Kepala Desa Pangandaran dalam mengimplementasikan *smart village* yang didalamnya terdapat *smart governance* sangat tepat dengan kondisi geografis dan potensi desa yang fokus pada dunia pariwisata.

2. Diperlukan perluasan pembangunan infrastruktur digital dan adanya pendampingan, serta pelatihan bagi perangkat desa untuk alur kerja yang lebih efektif dan lebih tepat, serta proses pelayanan yang bersifat urgensi *penerapan smart governance* dalam prespektif pelayanan publik di desa pangandaran.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Thiersa Rahmaniar (2017) dengan judul “implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di kota tomohon provinsi sulawesi utara” Menggunakan Metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Hasil penelitian menunjukkan implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon dengan beberapa inovasi dari pemerintah dalam rangka mewujudkan *smart governance* yaitu dengan adanya call center 112, command center, dan wifi gratis di setiap kelurahan yang membantu pemerintah dan masyarakat.

Yang menjadi Perbedaan dalam penelitian penulis dan penelitian terdahulu adalah dari lokasi penelitian penelitian yang saya lakukan terletak di Dinas komunikasi dan informasi di kota makassar teori yang penulis gunakan adalah teori yang di gunakan dari buku boyd cohen (2013) yang berjudul “*The Next Generation of Publik Administration*”.

## **B. Smart Governance**

*Smart governance* didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membuat keputusan yang baik melalui dukungan teknologi informasi dan tata kelola kolaboratif (Pereira et al., 2018). Peran pemerintah diperlukan untuk mengintegrasikan perencanaan, peraturan, dan regulasi pembangunan desa (Susanto et al., 2016). Implementasi program pengembangan desa tidak akan

berhasil tanpa adanya peran pemerintah desa, partisipasi masyarakat, serta dukungan kelompok masyarakat di lingkungan tersebut (Yuliasuti et al., 2017). Menurut UNESCAP (2016), *smart governance* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghasilkan inovasi dalam tata kelola pemerintahan, menghubungkan berbagai tingkatan pemerintahan dan pihak terkait, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik. EGI (2002), mendefinisikan *smart governance* sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam semua tahap pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi warga dalam proses tata kelola. Secara umum, *smart governance* mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pengelolaan pemerintahan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik, efisiensi yang lebih tinggi, partisipasi masyarakat yang lebih luas, dan interaksi yang lebih efektif antara pemerintah, bisnis, dan warga. *Smart Governance* adalah sebuah konsep pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta termasuk tata kelola kota pemerintahan daerah yang cerdas dan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Dalam implementasinya, *Smart Governance* dapat mengintegrasikan beberapa sistem seperti *E-Government*, *E-Democracy*, dan *E-Participation*.

Dalam kerangka *smart governance*, partisipasi masyarakat ditingkatkan melalui platform daring dan media sosial, yang memungkinkan mereka berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan memberikan masukan kepada

pemerintah. Ini mendorong terciptanya komunitas yang lebih aktif dan berperan dalam pembangunan kota atau negara. Dengan menerapkan *smart governance*, diharapkan pemerintahan menjadi lebih responsif terhadap perubahan dan kebutuhan yang berkembang, meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, serta menciptakan lingkungan yang inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat.

Komponen *smart governance* terdiri dari beberapa aspek yang harus ada, yaitu: pelayanan publik, sistem informasi desa, dan pengelolaan dana desa (Santoso et al., 2019; Herdiana, 2019; Subekti & Damayanti, 2019; dan Rachmawati, 2018). Aspek pertama, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Aspek kedua, Sistem Informasi Desa (SID) merupakan bagian dari implementasi *e-government* yang merupakan alat bantu bagi desa untuk melakukan pengelolaan data desa seperti administrasi desa, pengelolaan surat menyurat, serta pengelolaan data kependudukan desa (Fitri et al., 2017). Aspek terakhir, dana desa merupakan alokasi anggaran dari pemerintah untuk menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan kemasyarakatan di tingkat desa (Santoso et al., 2019). Ketiga aspek ini menjadi tolok ukur untuk mengetahui implementasi *smart governance* dalam konsep *smart village*. Walaupun program *smart village* telah berjalan, Implementasi *smart*

*governance* di Kabupaten Batang masih mengalami berbagai kendala terkait dengan layanan jaringan dan kompetensi SDM.

Bwalya et al.,( 2020) mengemukakan bahwa *smart governance* melibatkan integrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam proses tata kelola dan pengambilan keputusan pemerintahan. Konsep ini mengedepankan transparansi, efisiensi, dan partisipasi publik sebagai tujuan utama. Moon (2002), *smart governance* melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk memperkuat tata kelola dan mengoptimalkan pelayanan publik. Konsep ini berfokus pada pemanfaatan data dan informasi yang akurat dalam pengambilan keputusan, serta peningkatan keterlibatan warga melalui platform digital. Nunes et al., (2017) *smart governance* adalah integrasi teknologi digital dalam seluruh tahapan pengambilan keputusan pemerintahan, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi. Konsep ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, serta mendorong partisipasi aktif dari warga.

*smart governance* menurut Boyd Cohen (2012) *Smart Governance* yang dikemukakan oleh Boyd Cohen pada tahun 2012 merupakan sebuah konsep yang menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan tata kelola pemerintahan yang baik untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Teori ini menjadi landasan bagi pembangunan *smart city* atau kota pintar di berbagai belahan dunia.

Keterbukaan Pemerintah dan Pelayanan Online merupakan dua komponen kunci dalam teori Smart Governance Boyd Cohen. Mari kita bahas lebih lanjut:

1. Pelayanan Online

- a. Pelayanan Perizinan Pelayanan publik yang berbasis elektronik menjadi ciri khas *smart governance*. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah secara online, seperti pembayaran pajak, perizinan, dan pengaduan.
  - b. Pelayanan Pengaduan Masyarakat : Layanan online harus dirancang dengan user-friendly sehingga mudah digunakan oleh masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi.
2. Keterbukaan Pemerintah (*Open government*)
- a. **Transparansi Informasi:** Pemerintah dituntut untuk lebih terbuka dalam memberikan akses kepada informasi publik. Data dan informasi yang relevan harus tersedia secara online dan mudah diakses oleh masyarakat.
  - b. **Partisipasi Masyarakat:** Masyarakat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai platform online, seperti portal pemerintah, media sosial, atau aplikasi khusus.
  - c. **Pengembangan informasi public :** Pengembangan layanan informasi publik menurut Boyd Cohen pada tahun 2012 menekankan pentingnya keterbukaan data, pemanfaatan platform digital, serta kolaborasi multi-stakeholder. Dengan membuat data pemerintah terbuka, masyarakat dapat berinovasi dan meningkatkan transparansi. Platform digital seperti portal pemerintah dan aplikasi seluler memfasilitasi interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan warga. Kolaborasi antara pemerintah, swasta, masyarakat sipil, dan akademisi sangat krusial untuk mendorong inovasi

berkelanjutan. Implikasinya bagi Indonesia adalah perlu adanya penguatan keterbukaan informasi, pengembangan platform digital yang komprehensif, fokus pada inovasi, dan kolaborasi yang lebih kuat. Contoh penerapannya di Indonesia antara lain Portal Satu Data Indonesia dan berbagai aplikasi layanan publik.

### **C. Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, dan sebagainya. Menurut Hardiyansah (2011:11) "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006:2) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris dengan kata "*publik*" yang berarti umum, masyarakat ataupun negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Sedangkan Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999:18) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jadi dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat Keputusan Menteri

Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor ( Kepmen PAN) No 63 Tahun 2003, dalam Sinambela (2006:5), transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan pertaturan perundangundangan, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam peyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan.

#### **D. Teori dan Konsep *Smart Governance***

Menurut (Pramuningrum et al., 2016) *Smart governance* adalah komponen khusus dari konsep *smart city* yang berfokus pada tata kelola pemerintahan. Kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat menghasilkan tata kelola yang bersih, jujur, adil, demokratis, serta layanan publik yang lebih unggul baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dengan demikian, *smart governance* dapat diartikan sebagai elemen dari tujuan *smart city* yang terkait dengan pemberian layanan publik. Ini melibatkan aspek efisiensi yang lebih tinggi, kepemimpinan yang bersifat komunitas, adaptasi fleksibel, dan inovasi yang berkelanjutan dalam usaha menciptakan perbaikan berkesinambungan (Pramuningrum et al., 2016).

Untuk mencapai *Smart governance*, terdapat tiga unsur penting. Pertama, ada *Enabling supply & demand side policy*, yang mencakup adopsi kebijakan yang mengatur peran pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mewujudkan konsep *smart city*. Kedua, terdapat *Transparency & open data*, di mana transparansi informasi dan kemudahan akses serta perolehan data menjadi aspek kunci. Ketiga, ada unsur ICT (*Information, Communication, and Technology*) & *E-Gov* (pemerintahan berbasis IT dan layanan masyarakat elektronik), yang memungkinkan akses ke pemerintahan dan layanan publik melalui platform teknologi informasi dan komunikasi. Indikator-indikator *smart governance* yang diuraikan oleh Boyd Cohen berdasarkan elemen-elemen tersebut.

#### **E. Teori dan Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011:11) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006:2) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, dan sebagainya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011:190) yakni yang terdiri dari 12 asas :

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum

- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipasif
- g. Asas persamaan perlakuan/tindak deskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8) yang menjadi unsur-unsur dalam pelayanan adalah :

- a. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

#### **F. Kerangka Pikir**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis konsep dari pelaksanaan *Smart Government* di Dinas komunikasi dan informasi dengan itu sebagai titik ukur dalam pelaksanaannya, berikut dua indikator menurut Boyd Cohen Dalam bukunya yang berjudul "*Smart Governance: The Next Generation of Public Administration*" (2013), Boyd Cohen mengemukakan bahwa *smart governance* adalah suatu pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. *Smart governance* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pemerintahan. yang sesuai dengan fakta yang ada di lokasi penelitian sehingga mejadi pendukung dan poin penting terhadap kerangka pelaksanaan *smart government* di kota makassar khususnya di dinas komunikasi dan informasi, maka digambarkan dengan pola sebagai berikut:

*Smart governance* menurut Boyd Cohen (2012) adalah suatu pendekatan yang mengintegrasikan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Konsep ini berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan perencanaan dalam lembaga pemerintah.

## Aspek Utama *Smart Governance*

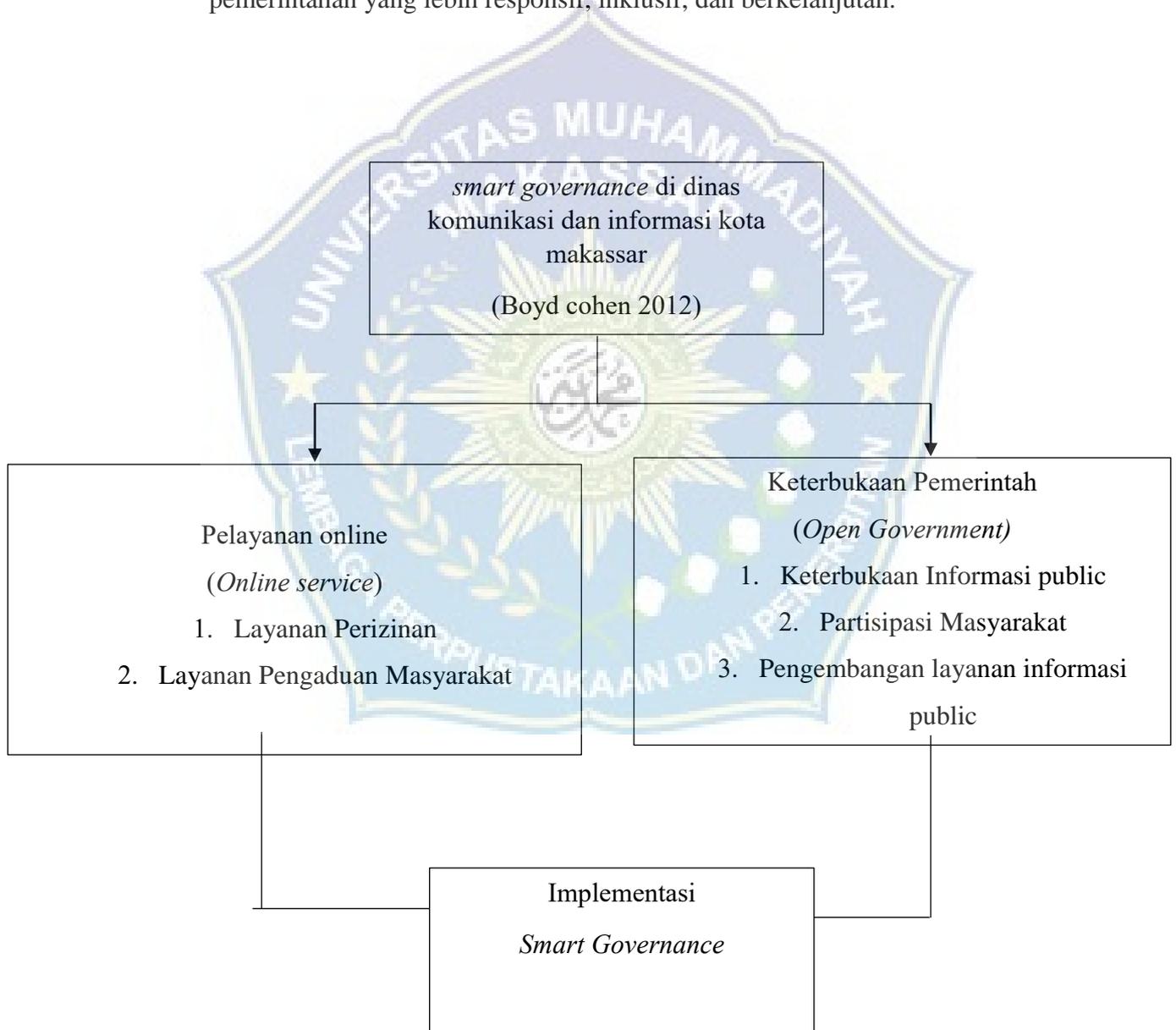
1. Keterbukaan informasi publik menurut Boyd Cohen pada tahun 2012 merupakan salah satu pilar penting dalam pengembangan layanan informasi publik. Cohen sangat menekankan pentingnya pemerintah membuat data publik tersedia secara bebas dan terbuka bagi masyarakat.
2. Partisipasi Masyarakat: Melalui platform digital, warga dapat lebih mudah berinteraksi dengan pemerintah, memberikan umpan balik, dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Contohnya, penggunaan aplikasi dan media sosial untuk mengumpulkan pendapat masyarakat mengenai kebijakan lokal. Berbagai kota di dunia telah menerapkan prinsip *smart governance*.
3. Pengembangan layanan informasi publik merupakan proses yang terus berlangsung dan membutuhkan komitmen dari berbagai pihak. Dengan menerapkan prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Boyd Cohen, Indonesia dapat membangun sistem layanan informasi publik yang lebih terbuka, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Misalnya:

1. Jakarta, Indonesia: Menggunakan IoT untuk mengelola sistem pemantauan banjir dan meningkatkan keterlibatan warga melalui media sosial untuk menyampaikan keluhan dan saran.
2. Barcelona, Spanyol: Menerapkan platform data terbuka untuk meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan kota.

3. Kakogawa, Jepang: Menggunakan teknologi pemantauan untuk meningkatkan keamanan publik, termasuk pemasangan kamera dan sensor untuk melindungi anak-anak dan lansia.

Dengan demikian, *smart governance* menurut Boyd Cohen bukan hanya tentang penerapan teknologi, tetapi juga tentang menciptakan sistem pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, dan berkelanjutan.



## Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian

### G. Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan *online service* di Dinas komunikasi dan informasi kota makassar
2. Pelaksanaan *open government* di Dinas Komunikasi dan informasi kota Makassar.

### H. Deskripsi Fokus Penelitian

#### 1. Pelayanan online (*Online service*)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar telah menerapkan berbagai pelayanan online untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik. Berikut adalah beberapa pelayanan online yang telah diterapkan oleh Diskominfo Kota Makassar:

##### a. Layanan perizinan

Diskominfo Kota Makassar juga menyediakan layanan perizinan secara online melalui sistem Online Single Submission (OSS). Sistem OSS memungkinkan masyarakat untuk mengurus perizinan usaha secara online tanpa harus datang ke kantor pemerintahan.

##### b. Layanan pengaduan masyarakat

Diskominfo Kota Makassar juga menyediakan layanan pengaduan masyarakat secara online melalui aplikasi Makassar *Smart City*. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik, infrastruktur, dan lingkungan.

##### b. *Open government*

### **1. Keterbukaan Informasi Publik**

Diskominfo Kota Makassar telah menerapkan UU KIP secara konsisten. Hal ini dibuktikan dengan penyediaan berbagai informasi publik secara online melalui website resmi Diskominfo Kota Makassar. Website tersebut berisi berbagai informasi publik, seperti informasi tentang kebijakan, anggaran, kinerja, dan pelayanan publik. Informasi-informasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat secara mudah dan gratis.

### **2. Pengembangan layanan informasi publik**

Diskominfo Kota Makassar terus mengembangkan layanan informasi publik untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik. Hal ini dilakukan dengan menyediakan berbagai informasi publik dalam berbagai format, seperti format teks, gambar, audio, dan video. Selain itu, Diskominfo Kota Makassar juga telah mengembangkan layanan informasi publik melalui media sosial dan aplikasi Makassar *Smart City*.

### **3. Peningkatan partisipasi masyarakat**

Diskominfo Kota Makassar juga terus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Hal ini dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan saran melalui berbagai kanal, seperti website, media sosial, dan aplikasi Makassar *Smart City*.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Adapun waktu yang di butuhkan dalam penelitian ini kurang lebih 1 bulan.

Lokasi yang akan Di pakai untuk penelitian adalah Di Dinas Komunikasi dan informasi kota makassar, Jl.A. P. Pettarani No.62, Tamamaung, Kec. Panakkukang, Kota Makassar. Berdasarkan regulasi yang ditetapkan oleh Walikota Makassar dengan Nomor 86 Tahun 2021 tentang posisi, struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Terkait dengan tugas-tugas tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang sering disebut sebagai Kominfo memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin terkait dengan ruang lingkup pekerjaannya dan di wilayah kerjanya. Beberapa jenis perizinan yang dikelola oleh Kominfo mencakup izin Penyelenggara Sistem Elektronik, izin Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, izin Penyelenggaraan Penyiaran (baik Lembaga Penyiaran Swasta maupun Lembaga Penyiaran Berlangganan), izin Prinsip Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, izin Prinsip Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus untuk Badan Hukum, izin Prinsip Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, serta sertifikasi perangkat dan peralatan telekomunikasi. Dalam hal ini, Kominfo memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi sejumlah izin dan regulasi terkait dalam bidang komunikasi dan informatika.

## **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, masalah atau *core problems* penelitian masih samar- samar bahkan gelap kompleks dan dinamis. Tipe penelitian ini yaitu fenomenologi yang mana menggambarkan secara sistematis fenomena atau fakta namun tidak menganalisa fenomena itu terjadi. Penelitian ini berfokus pada penemuan fakta mengenai pelaksanaan *smart government* di Kota Makassar. Hasil penelitian ini akan tergambar secara sistematis konsep kebijakan pemerintah sebagai *smart government* yakni pelaksanaan *online service* dan *open government* di Kota Makassar.

### **a. Data primer**

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti

### **b. Data Sekunder**

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti.

## **C. Informan**

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat

memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci (key informan) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan masyarakat sebanyak 10 orang yang sedang melakukan pengurusan administrasi publik di Kantor Dinas komunikasi dan informasi kota Makassar.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Nama	Inisial	Jabatan
Reza	R	Staf tenaga ahli di bidang aplikasi
Ayu	A	Staf di bidang aplikasi
Indah	I	Masyarakat

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan terbagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder :

Adapun data primer yang saya gunakan adalah:

- a. wawancara.

Pendekatan: Wawancara melibatkan interaksi langsung antara peneliti (pewawancara) dan responden. Ini bisa dilakukan secara tatap muka, telepon, atau bahkan melalui video konferensi tergantung pada preferensi dan ketersediaan responden.

Menurut Brinkmann dan Kvale (2015), wawancara adalah percakapan terstruktur antara peneliti dan responden dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi tentang topik penelitian. Wawancara bisa terstruktur (pertanyaan telah dipersiapkan sebelumnya), semi-terstruktur (sejumlah pertanyaan utama dengan ruang untuk pertanyaan tambahan), atau tidak terstruktur (berlangsung lebih bebas tanpa panduan pertanyaan yang ketat).

Dalam konteks penelitian implementasi *Smart Governance* menuju *Smart City* di Diskominfo Pemerintah Kota Makassar, wawancara dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan mendalam dari staf Diskominfo, pemangku kepentingan lokal, atau individu yang terlibat dalam implementasi. Wawancara dapat membantu dalam pengumpulan pandangan, pengalaman, dan pemahaman mereka tentang topik tersebut. Selain itu, sebagai teknik interaktif, wawancara juga memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan tambahan atau klarifikasi jika diperlukan, sehingga mendapatkan data yang lebih mendalam dan kontekstual.

1. Observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku, kejadian, atau situasi yang diamati tanpa campur tangan atau pengaruh dari peneliti. Observasi dapat dilakukan dengan mengamati secara langsung di lapangan atau melalui rekaman video, audio, atau catatan tertulis, tergantung pada konteks penelitian.

Menurut Creswell (2014), observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan sistematis dan dokumentasi terhadap fenomena yang diamati. Dalam observasi, peneliti mencatat apa yang mereka lihat, mendengar, atau amati tanpa mengubah situasi atau mempengaruhi subjek observasi.

Dalam konteks penelitian Anda tentang implementasi *Smart Governance* menuju *Smart City* di Diskominfo Pemerintah Kota Makassar, observasi dapat menjadi alat yang berguna untuk mengamati secara langsung bagaimana proses implementasi berlangsung di lapangan. Ini dapat mencakup pengamatan terhadap cara staf Diskominfo berinteraksi dengan sistem, prosedur yang diikuti, atau tindakan yang diambil dalam konteks *Smart Governance*. Observasi dapat membantu Anda mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana inisiatif ini diterapkan dalam praktiknya.

Adapun data sekunder yang menunjang penelitian ini adalah sebagai berikut:

Data sekunder yang dapat menunjang penelitian tentang implementasi *Smart Governance* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar bisa mencakup beberapa jenis informasi berikut:

**A. Dokumen Kebijakan dan Regulasi:**

1. Peraturan daerah dan kebijakan terkait *Smart City* dan *Smart Governance* di Kota Makassar.
2. Kebijakan nasional tentang *e-Government* dan penerapan teknologi dalam pemerintahan.
3. Laporan tahunan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

**B. Laporan dan Studi Kasus:**

1. Laporan evaluasi program *Smart City* di Kota Makassar, termasuk pelaksanaan *Smart Governance*.
2. Studi kasus atau laporan dari kota lain di Indonesia atau luar negeri yang telah berhasil menerapkan *Smart Governance*.

### **C. Data Statistik:**

1. Data statistik penggunaan layanan online oleh masyarakat Kota Makassar.
2. Data tingkat literasi digital masyarakat di Makassar.
3. Statistik pengaduan masyarakat melalui platform online dan respon pemerintah terhadap pengaduan tersebut.

### **D. Laporan Kinerja Layanan Publik:**

1. Laporan kinerja layanan publik di Makassar yang dihasilkan dari implementasi sistem online, seperti Layanan Perizinan Online (OSS) dan Portal Mall Pelayanan Publik.
2. Evaluasi efektivitas layanan informasi publik dan keterbukaan pemerintah yang diimplementasikan melalui platform digital.

### **E. Literatur dan Jurnal Akademik:**

1. Artikel jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang membahas tentang konsep *Smart Governance*, *E-Government*, dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik.
2. Literatur yang menjelaskan teori-teori yang relevan, seperti teori Boyd Cohen tentang *Smart Governance*.

### **E. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dianalisa secara terus menerus mulai dari awal penelitian sampai berakhirnya penelitian. Sebagaimana diketahui bahwa jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Khusus analisis data kualitatif terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara

bersamaan dan jalin menjalin satu dengan yang lainnya, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan kata lain, ketiga model analisis tidak perlu berurutan, melainkan tergantung pada kebutuhannya. Analisis ini sudah berlangsung sejak tahap pengumpulan data (Miles dan Huberman, 1992). Analisis ini termasuk di dalamnya adalah penggunaan metode interpretasi sebagai konsekuensi untuk data kualitatif.

#### **a. Teknik Pengabsahan Data**

Dalam berbagai karyanya, Norman K. Denkin dikutip dari Rahardjo, M. (2010). mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori. Berikut penjelasannya.

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk

mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

2. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

4. Terakhir adalah triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki expert judgement ketika membandingkan temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Letak Geografis Kota Makassar**

Makassar adalah Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian Selatan Pulau Sulawesi yang dahulu disebut Ujung Pandang, terletak antara  $119^{\circ}24'17''38''$  Bujur Timur dan  $5^{\circ}8'6''19''$  Lintang Selatan yang berbatasan sebelah Utara dengan Kabupaten Maros, sebelah Timur Kabupaten Maros, sebelah selatan Kabupaten Gowa dan sebelah Barat adalah Selat Makassar. Kota Makassar memiliki topografi dengan kemiringan lahan  $0-2^{\circ}$  (datar) dan kemiringan lahan  $3-15^{\circ}$  (bergelombang). Luas Wilayah Kota Makassar tercatat  $175,77$  km persegi. Kota Makassar memiliki kondisi iklim sedang hingga tropis memiliki suhu udara rata-rata berkisar antara  $26,^{\circ}\text{C}$  sampai dengan  $29^{\circ}\text{C}$ .

Kota Makassar terletak di antara pantai yang membentang di sepanjang koridor barat dan utara, yang dikenal sebagai "*Waterfront City*," dan di dalamnya mengalir beberapa sungai, termasuk Sungai Tallo, Sungai Jeneberang, dan Sungai Pampang, yang semuanya bermuara di dalam kota. Kota Makassar adalah dataran rendah dengan ketinggian antara  $0-25$  meter di atas permukaan laut. Kondisi ini

menyebabkan Kota Makassar sering mengalami genangan air saat musim hujan, terutama ketika hujan turun bersamaan dengan naiknya air pasang.

Secara administrasi kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kota ini berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Penduduk Kota Makassar pada tahun 2000 adalah 1.130.384 jiwa yang terdiri dari laki-laki 557.050 jiwa dan perempuan 573.334 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 % , Berikut merupakan tabel luas wilayah kecamatan yang ada di kota makassar :

**Tabel 4.1. Luas Wilayah per Kecamatan Kota Makassar**

<b>Kecamatan</b>	<b>Luas Wilayah (Km<sup>2</sup>)</b>
Biringkanaya	48,22
Bontoala	5,31
Mamajang	11,33
Manggala	21,64
Mariso	11,61
Panakkukang	12,29
Rappocini	8,88
Tamalate	25,28
Tamalanrea	34,08
Ujung tanah	4,24
Wajo	5,74
Tallo	5,83
Makassar	2,54
Sulawesi	2,52
Belleng	0,32
<b>Total</b>	<b>175,77</b>

## **2. Dinas Komunikasi dan informatika**

Dinas komunikasi dan informatika kota Makassar berada di jalan A.P. Pettarani no. 62 berada dalam naungan pemerintah kota Makassar. Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar, berganti wajah. Jika sebelumnya dikenal sebagai Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar, kini berubah

menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika. Perubahan ini didasarkan pada Peraturan daerah (Perda) Kota Makassar No. 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Otonomi Daerah Kota Makassar.

Pasal 21 Perda No. 3 Tahun 2009 menyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki tugas utama untuk merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi. Tugas ini mencakup pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pemanfaatan media, pemberdayaan kelembagaan, serta pos dan telekomunikasi.

Visi merupakan pandangan jangka panjang mengenai arah dan cara instansi pemerintah beroperasi agar tetap konsisten, eksis, antisipatif, inovatif, dan produktif. Visi adalah gambaran yang menantang tentang kondisi masa depan yang mengandung cita-cita dan citra yang ingin dicapai dan diwujudkan oleh instansi pemerintah. Berdasarkan definisi ini, visi menjadi bagian integral dalam penyusunan dan penetapan perencanaan strategis.

Adapun Visi Diskominfo Kota Makassar Mewujudkan Makassar *Smart City* melalui Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi yang Maju, Berdaya Saing, dan Berkelanjutan. Visi ini mengandung makna bahwa Diskominfo Kota Makassar ingin menjadikan Kota Makassar sebagai kota yang cerdas dan modern dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara optimal. Hal ini dapat dicapai melalui tata kelola TIK yang maju, berdaya saing, dan berkelanjutan.

Berikut adalah beberapa poin penting dalam visi Diskominfo Kota Makassar:

1. *Smart City*: Kota Makassar ingin menjadi kota yang cerdas dan modern dengan memanfaatkan TIK untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
2. Tata Kelola TIK: Diskominfo Kota Makassar ingin mengelola TIK dengan baik dan profesional.
3. Maju: TIK di Kota Makassar harus terus berkembang dan mengikuti perkembangan zaman.
4. Berdaya Saing: TIK di Kota Makassar harus dapat bersaing dengan TIK di kota-kota lain di Indonesia dan di dunia.
5. Berkelanjutan: TIK di Kota Makassar harus dikelola dengan cara yang berkelanjutan sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat untuk jangka panjang.

Untuk mencapai visi tersebut, Diskominfo Kota Makassar telah menetapkan beberapa misi, yaitu:

1. Meningkatkan Kualitas Infrastruktur TIK.
2. Mengembangkan *E-Government* yang Terintegrasi dan Berkualitas.
3. Meningkatkan Literasi Digital dan Pemanfaatan TIK oleh Masyarakat.
4. Mewujudkan Tata Kelola TIK yang Akuntabel dan Transparan.
5. Membangun Kolaborasi dan Kemitraan Strategis dalam Penyelenggaraan TIK.

Dengan visi dan misi yang jelas, Diskominfo Kota Makassar berkomitmen untuk menjadikan Kota Makassar sebagai *Smart City* yang maju, berdaya saing, dan berkelanjutan.

Misi adalah pernyataan yang menjelaskan tujuan utama, tanggung jawab, dan aktivitas yang harus dilakukan oleh organisasi untuk mencapai visi tersebut. Misi lebih konkret dan operasional dibandingkan visi. Misi mencakup langkah-langkah spesifik dan tindakan yang perlu diambil untuk mewujudkan visi, serta menjelaskan apa yang dilakukan organisasi, untuk siapa, dan bagaimana cara melakukannya.

Dengan adanya pernyataan misi ini, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar serta memahami alasan keberadaan dan peranannya secara lebih mendalam.

Misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan publikasi yang profesional berbasis teknologi informasi.
  2. Meningkatkan kapasitas dan kualitas infrastruktur jaringan untuk layanan teknologi informasi dan komunikasi.
  3. Meningkatkan kualitas sistem aplikasi yang terintegrasi di semua lembaga pemerintahan.
  4. Meningkatkan kerjasama dan kemitraan dengan komunitas teknologi informasi berbasis potensi lokal.
  5. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang teknologi informasi dan komunikasi.
1. Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika



### **1. Kepala Dinas.**

Setiap instansi atau perusahaan swasta selalu memiliki seorang kepala atau pemimpin. Peran pemimpin sangat penting dalam mengontrol dan menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan instansi tersebut. Kepala Dinas memiliki beberapa tugas, antara lain: Memimpin dan mengendalikan seluruh operasional organisasi, menetapkan kebijakan dalam perencanaan organisasi, mengambil keputusan dalam memimpin organisasi, bertanggung jawab atas kegiatan organisasi, melakukan pembinaan kepegawaian di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika, serta mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan operasional organisasi.

### **2. Sekretariat**

Diskominfo memiliki sekretariat yang bertanggung jawab atas sejumlah tugas. Tidak semua tugas dapat dikerjakan oleh Kepala Dinas sendiri. Tugas-tugas Sekretariat meliputi: pengelolaan kesekretariatan, pelaksanaan kegiatan di bidang kepegawaian dinas, pengelolaan kegiatan keuangan dan penyusunan neraca SKPD, pengelolaan fasilitas dan perlengkapan, pelaksanaan kegiatan umum dan rumah tangga, serta pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika. Sekretariat terdiri dari: Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan, dan Subbagian Perlengkapan.

### **3. Bidang Pengembangan Informasi, Aplikasi dan Informatika**

Bidang Aplikasi dan Informatika memiliki tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan di bidang layanan hubungan media, penguatan

kapasitas sumber daya komunikasi publik, serta penyediaan akses informasi. Tugas ini mencakup pengelolaan Data Center, Disaster Recovery Center, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga pelayanan publik dan kegiatan kota, pengembangan Sumber Daya TIK, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer (GCIO)*, dan penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City*. Bidang pengembangan informasi, aplikasi, dan informatika terdiri dari:

- a. Seksi Pengembangan Informasi dan Komunikasi: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengembangan informasi dan telekomunikasi.
- b. Seksi Aplikasi dan Telematika: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik, penyediaan akses informasi, infrastruktur dasar *data center, disaster recovery center*, serta layanan nama *domain dan sub domain* bagi lembaga pelayanan publik dan kegiatan kota, serta pengembangan sumber daya TIK pemerintah.
- c. Seksi Standarisasi, Monitoring, dan Evaluasi: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan *Government Chief Information Officer (GCIO)* dan ekosistem TIK *Smart City*.

#### **4. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik**

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik memiliki tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan pengelolaan opini dan aspirasi publik serta

pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah kota. Bidang ini terdiri dari:

- a. Seksi Komunikasi Sosial: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan opini dan aspirasi publik.
- b. Seksi Komunikasi Pembangunan dan Pemerintahan Daerah: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan informasi guna mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah serta pelayanan informasi publik.
- c. Seksi Penyiaran dan Kemitraan Media: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik.

#### **5. Bidang Pengelolaan Data Elektronik**

Bidang Pengolahan Data Elektronik memiliki tugas untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan dalam berbagai layanan, termasuk layanan infrastruktur dasar Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Pemerintah Kota, pengembangan intranet dan akses internet, pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik, dan suplemen yang terintegrasi, manajemen data informasi *e-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, keamanan informasi *e-Government*, serta sistem komunikasi intra pemerintah. Bidang pengelolaan data elektronik terdiri dari:

- a. Seksi Kompilasi dan Integrasi Data: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan layanan TIK, pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, pengembangan dan pengelolaan

aplikasi generik, spesifik, dan suplemen yang terintegrasi, manajemen data informasi *e-Government*, serta integrasi layanan publik dan pemerintahan.

- b. Seksi Statistik: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan data statistik
- c. Seksi Penyajian Informasi: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan layanan *e-Government* dan sistem komunikasi intra pemerintah.

#### **6. Bidang Persandian**

Bidang Persandian memiliki tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan terkait penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi. Bidang persandian terdiri dari:

- a. Seksi Tata Kelola Persandian: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan tata kelola persandian guna menjamin keamanan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Makassar.
- b. Seksi Operasional Pengamanan Persandian: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional pengamanan persandian di lingkungan Pemerintah Kota Makassar.
- c. Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian: Bertugas menyiapkan bahan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian.

## **7. Bidang Bagian Perencanaan dan Pelaporan**

Tugas dari Bidang Perencanaan dan Pelaporan (Bidang Rencana dan Laporan) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar secara umum meliputi:

Fungsi Perencanaan:

1. Menyusun dan Mengembangkan Rencana: Ini melibatkan pembuatan rencana tahunan dan multi-tahunan untuk Diskominfo, yang selaras dengan tujuan strategis keseluruhan pemerintah kota.
2. Melakukan Penelitian dan Analisis: Ini termasuk mengumpulkan dan menganalisis data tentang berbagai aspek operasi Diskominfo, seperti indikator kinerja, alokasi sumber daya, dan tren teknologi dan komunikasi yang baru muncul.
3. Menyiapkan Usulan Anggaran: Ini melibatkan penyiapan proposal anggaran terperinci untuk Diskominfo, memastikan bahwa proposal tersebut selaras dengan rencana yang disetujui dan berada dalam sumber daya keuangan yang tersedia.
4. Memantau dan Mengevaluasi Rencana: Ini melibatkan pelacakan kemajuan rencana Diskominfo, mengidentifikasi setiap penyimpangan atau tantangan, dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk memastikan pencapaian tujuan.

Fungsi Pelaporan:

1. Menyiapkan Laporan: Ini melibatkan persiapan berbagai jenis laporan, seperti laporan tahunan, laporan triwulanan, dan laporan proyek, yang merangkum kegiatan, pencapaian, dan tantangan Diskominfo.

2. Menganalisis dan Menginterpretasikan Data: Ini melibatkan analisis data dari berbagai sumber, seperti sistem pemantauan kinerja, survei, dan mekanisme umpan balik, untuk mengidentifikasi tren, pola, dan area untuk perbaikan.
3. Mengkomunikasikan Temuan dan Rekomendasi: Ini melibatkan penyampaian temuan dan rekomendasi dari analisis data kepada pemangku kepentingan terkait, seperti manajemen, pembuat kebijakan, dan publik.
4. Menjaga Data dan Dokumentasi: Ini melibatkan pemeliharaan data dan dokumentasi yang akurat dan terkini terkait dengan rencana, kegiatan, dan kinerja Diskominfo.

Selain tugas-tugas umum tersebut, Bidang Perencanaan dan Pelaporan mungkin juga bertanggung jawab untuk:

1. Mengembangkan dan Menerapkan Sistem Manajemen Kinerja: Ini melibatkan penetapan indikator kinerja yang jelas, pelacakan kemajuan, dan pemberian umpan balik untuk meningkatkan kinerja.
2. Melakukan Penilaian Risiko dan Perencanaan Mitigasi: Ini melibatkan identifikasi potensi risiko terhadap rencana dan kegiatan Diskominfo, mengembangkan strategi untuk mengurangi risiko tersebut, dan memastikan bahwa rencana darurat tersedia.
3. Berkontribusi dalam Pengembangan Kebijakan: Ini melibatkan penyediaan informasi dan analisis untuk mendukung pengembangan kebijakan dan strategi terkait komunikasi dan teknologi informasi di kota.

4. Mewakili Diskominfo dalam Rapat dan Komite Antar-Lembaga: Ini melibatkan partisipasi dalam rapat dan komite dengan lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan lain untuk membahas masalah terkait perencanaan, pelaporan, dan manajemen kinerja.

## **8. Bidang Bagian Keuangan**

Bidang Keuangan (Bagian Keuangan) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar memegang peranan penting dalam mengelola keuangan operasional dinas tersebut. Bidang ini bertanggung jawab memastikan alokasi, pemanfaatan, dan akuntabilitas sumber daya keuangan yang tepat untuk mendukung kegiatan Diskominfo dan mencapai tujuannya.

Fungsi Utama Bidang Keuangan di Diskominfo Kota Makassar:

1. Penyusunan dan Pelaksanaan Anggaran:
  - a. Menyiapkan dan mengajukan usulan anggaran tahunan Diskominfo kepada pihak berwenang terkait untuk disetujui.
  - b. Mengelola anggaran yang disetujui sepanjang tahun fiskal, memastikan kepatuhan terhadap alokasi anggaran dan batasan pengeluaran.
  - c. Memantau pelaksanaan anggaran, melacak pengeluaran terhadap rencana yang disetujui dan melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan.
2. Akuntansi dan Pelaporan Keuangan:
  - a. Memelihara catatan akuntansi yang akurat dan terkini untuk semua transaksi keuangan Diskominfo.
  - b. Menyiapkan laporan keuangan, termasuk neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas, untuk mencerminkan kinerja keuangan Diskominfo.

- c. Menghasilkan laporan keuangan untuk manajemen internal dan pemangku kepentingan eksternal, seperti auditor dan lembaga pendanaan.
3. Pengadaan dan Pemrosesan Pembayaran:
    - a. Menangani kegiatan pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh Diskominfo, mengikuti prosedur pengadaan yang telah ditetapkan.
    - b. Memproses pembayaran untuk barang dan jasa yang diperoleh, memastikan pembayaran tepat waktu dan akurat sesuai dengan kewajiban kontraktual.
    - c. Memelihara catatan dan dokumentasi pengadaan untuk keperluan audit.
  4. Kontrol Internal dan Audit:
    - a. Melaksanakan dan memelihara prosedur pengendalian internal untuk menjaga aset Diskominfo, mencegah penipuan, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan keuangan.
    - b. Melakukan audit internal secara teratur untuk menilai efektivitas pengendalian internal dan mengidentifikasi potensi risiko atau ketidakberesan.
    - c. Menyiapkan dan menyerahkan laporan audit internal kepada manajemen untuk tindakan korektif dan peningkatan proses.
  5. Analisis dan Pelaporan Keuangan:
    - a. Menganalisis data keuangan, termasuk kinerja anggaran, tren pengeluaran, dan arus pendapatan, untuk mengidentifikasi tren, menilai kesehatan keuangan, dan sebagai dasar pengambilan keputusan.

- b. Menyiapkan laporan dan presentasi analisis keuangan untuk manajemen guna mendukung perencanaan strategis, alokasi sumber daya, dan pengelolaan risiko.
- c. Memberikan wawasan dan rekomendasi keuangan untuk meningkatkan kinerja keuangan Diskominfo secara keseluruhan dan keberlanjutannya.

## **9. Bidang PLT. Bagian Umum dan Kepegawaian**

Bidang Penjabat Sementara (PLT) Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar memiliki peran penting dalam mengelola urusan administrasi dan sumber daya manusia di dinas tersebut. Bagian ini bertanggung jawab memastikan kelancaran dan keefektifan fungsi administrasi dan kepegawaian Diskominfo, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan keseluruhan dinas.

Fungsi Utama Bidang PLT. Bagian Umum dan Kepegawaian:

1. Administrasi Umum:
  - a. Mengawasi tugas-tugas administrasi umum, termasuk pengelolaan ruang kantor, pemeliharaan peralatan kantor, dan penanganan logistik dan pengadaan.
  - b. Berkoordinasi dengan pihak eksternal, seperti vendor dan penyedia jasa, untuk memastikan kelancaran proses administrasi.
  - c. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur administrasi, mengikuti pedoman dan kebijakan pemerintah.
2. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):
  - a. Menangani masalah kepegawaian, termasuk perekrutan, seleksi, pengangkatan, promosi, dan mutasi pegawai.

- b. Memelihara data pegawai, memastikan keakuratan dan kelengkapan data personel.
  - c. Mengadministrasikan tunjangan pegawai, seperti penggajian, asuransi kesehatan, dan kontribusi jaminan sosial.
  - d. Melaksanakan program pelatihan dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.
3. Manajemen Dokumen:
- a. Mengelola pembuatan, penyimpanan, pengambilan, dan pemusnahan dokumen resmi Diskominfo.
  - b. Menerapkan sistem manajemen dokumen untuk memastikan akses dan pengaturan catatan yang efisien.
  - c. Memelihara dan mengarsipkan dokumen sejarah untuk referensi dan penelitian di masa mendatang.
4. Protokol dan Hubungan Masyarakat:
- a. Menangani urusan protokol, mengatur kunjungan resmi, rapat, dan acara untuk pimpinan Diskominfo.
  - b. Berkoordinasi dengan humas untuk mengelola pertanyaan media, menyiapkan siaran pers, dan meningkatkan citra publik Diskominfo.
  - c. Membina hubungan positif dengan para pemangku kepentingan, termasuk lembaga pemerintah, media, dan masyarakat.
5. Kepatuhan Hukum dan Peraturan:
- a. Memberikan nasihat dan dukungan hukum kepada Diskominfo tentang berbagai hal, memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan.

- b. Mengulas dan menyusun dokumen hukum, seperti kontrak, perjanjian, dan kebijakan.
- c. Mewakili Diskominfo dalam proses hukum jika diperlukan.

#### **10. Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika dan Komunikasi Publik**

Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika, dan Komunikasi Publik (Humas, Informatika, dan Komunikasi Publik) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar memiliki peran penting sebagai jembatan antara Diskominfo dan para pemangku kepentingan. Bagian ini bertanggung jawab untuk mendorong komunikasi yang efektif, mengelola hubungan masyarakat, dan mempromosikan penggunaan teknologi informasi guna meningkatkan keterlibatan publik dan transparansi pemerintah.

Fungsi Utama Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika, dan Komunikasi Publik:

1. Hubungan Masyarakat dan Komunikasi:
  - a. Mengembangkan dan menerapkan strategi humas untuk meningkatkancitra publik Diskominfo dan membangun hubungan positif dengan para pemangku kepentingan.
  - b. Menangani pertanyaan media, menyiapkan siaran pers, dan mengelola kehadiran di media sosial untuk mengkomunikasikan kegiatan dan inisiatif Diskominfo secara efektif.
  - c. Menyelenggarakan acara publik, lokakarya, dan seminar untuk melibatkan masyarakat, meningkatkan kesadaran tentang layanan Diskominfo, dan mempromosikan literasi digital.

2. Informasi dan Komunikasi Pemerintah:

- a. Memastikan penyebaran informasi pemerintah yang tepat waktu dan akurat kepada publik melalui berbagai saluran, termasuk situs web Diskominfo, platform media sosial, dan media massa tradisional.
- b. Mengelola situs web Diskominfo dan platform online lainnya untuk menyediakan akses mudah ke informasi dan layanan bagi warga.
- c. Mengembangkan dan menerapkan strategi komunikasi untuk mempromosikan program, kebijakan, dan inisiatif pemerintah kepada publik.

3. Komunikasi dan Keterlibatan Publik:

- a. Melakukan survei opini publik dan kelompok terfokus untuk mengumpulkan umpan balik dari warga dan menginformasikan strategi komunikasi Diskominfo.
- b. Membangun dan memelihara saluran komunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk kelompok masyarakat, organisasi masyarakat sipil, dan media.
- c. Menangani dengan efektif permasalahan dan keluhan publik terkait layanan Diskominfo dan komunikasi pemerintah.

4. Teknologi Informasi dan Infrastruktur Komunikasi:

- a. Mengelola dan memelihara infrastruktur teknologi informasi Diskominfo, memastikan kelancaran operasi sistem dan jaringan komunikasinya.

- b. Memberikan dukungan teknis kepada departemen dan lembaga lain di pemerintah kota untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan teknologi informasi mereka.
- c. Menerapkan inisiatif untuk mempromosikan literasi digital dan akses ke teknologi informasi di kalangan masyarakat, menjembatani kesenjangan digital.

#### **11. Kepala UPTD**

Kepala UPTD Diskominfo Kota Makassar memiliki peran penting dalam memimpin dan mengelola operasional UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar. Jabatan ini bertanggung jawab memastikan efektivitas pemberian layanan Diskominfo, menerapkan inisiatif strategis, dan mengawasi kinerja UPTD secara keseluruhan.

Tanggung Jawab Utama Kepala UPTD Diskominfo Kota Makassar:

1. Kepemimpinan dan Manajemen:
  - a. Memberikan kepemimpinan dan manajemen yang efektif kepada UPTD, membina lingkungan kerja yang positif dan produktif bagi staf.
  - b. Mengembangkan dan menerapkan rencana serta tujuan strategis untuk UPTD, selaras dengan tujuan keseluruhan Diskominfo dan pemerintah kota.
  - c. Mendelegasikan tugas dan tanggung jawab secara efektif kepada anggota staf, memastikan akuntabilitas dan manajemen kinerja.
  - d. Memotivasi dan menginspirasi anggota staf untuk mencapai kinerja tinggi dan berkontribusi pada keberhasilan UPTD.

2. Pemberian dan Operasional Layanan:

- a. Mengawasi pemberian layanan Diskominfo di dalam wilayah kerja UPTD, memastikan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan.
- b. Mengidentifikasi dan mengatasi masalah pemberian layanan, menerapkan peningkatan dan optimalisasi proses sesuai kebutuhan.
- c. Memantau dan mengevaluasi metrik kinerja layanan, menggunakan data untuk menginformasikan pengambilan keputusan dan inisiatif peningkatan berkelanjutan.
- d. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan, kebijakan, dan prosedur terkait pemberian layanan.

3. Perencanaan dan Implementasi Strategis:

- a. Melakukan penilaian rutin terhadap kinerja UPTD dan mengidentifikasi area untuk perbaikan dan peluang strategis.
- b. Mengembangkan dan menerapkan rencana strategis untuk UPTD, selaras dengan arah strategis keseluruhan Diskominfo dan tujuan pembangunan kota.
- c. Bekerja sama dengan UPTD dan departemen lain dalam Diskominfo untuk memastikan koordinasi dan keselarasan upaya.
- d. Mencari pendanaan dan sumber daya untuk mendukung pelaksanaan rencana dan inisiatif strategis.

4. Manajemen Keuangan dan Alokasi Sumber Daya:

- a. Menyiapkan dan mengelola anggaran UPTD secara efektif, memastikan akuntabilitas keuangan dan kepatuhan terhadap pedoman anggaran.

- b. mengalokasikan sumber daya keuangan secara efisien untuk mendukung operasi, proyek, dan inisiatif UPTD.
  - c. Memantau dan mengendalikan pengeluaran, mengidentifikasi dan mengatasi potensi kekurangan atau kelebihan anggaran.
  - d. Menyiapkan laporan keuangan dan presentasi untuk manajemen dan pemangku kepentingan eksternal sesuai kebutuhan.
5. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja:
- a. Menetapkan dan menerapkan sistem pengukuran kinerja untuk UPTD, melacak indikator kinerja utama (IKU).
  - b. Secara teratur meninjau dan mengevaluasi data kinerja, mengidentifikasi tren, area untuk perbaikan, dan potensi risiko.
  - c. Memberikan umpan balik dan pembinaan kepada anggota staf berdasarkan evaluasi kinerja.
  - d. Menggunakan data kinerja untuk menginformasikan pengambilan keputusan, alokasi sumber daya, dan perencanaan strategis.
6. Pelaporan dan Komunikasi:
- a. Menyiapkan laporan rutin tentang kegiatan, kinerja, dan tantangan UPTD untuk manajemen dan pemangku kepentingan terkait.
  - b. Berkomunikasi secara efektif dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal, termasuk staf, atasan, pejabat pemerintah, dan masyarakat.
  - c. Mewakili UPTD pada rapat, konferensi, dan acara lain sesuai kebutuhan.

- d. Memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam semua komunikasi dan pelaporan.

Kepala UPTD Diskominfo Kota Makassar memegang peranan penting dalam memastikan keberhasilan operasional UPTD dan berkontribusi pada pencapaian keseluruhan Diskominfo dan pemerintah kota. Dengan memimpin, mengelola, dan menerapkan inisiatif strategis secara efektif, Kepala UPTD mendorong pemberian layanan, memajukan inovasi, dan berkontribusi pada Kota Makassar yang lebih terinformasi dan terhubung.

## **12. PLT. Kasubag Tata Usaha**

Penjabat Sementara (PLT) Kasubag Tata Usaha Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar memegang peranan penting dalam mendukung fungsi administrasi dan operasional Bidang Tata Usaha di Diskominfo. Jabatan ini bertanggung jawab mengelola tugas-tugas administrasi, berkoordinasi dengan berbagai departemen, dan memastikan kelancaran operasional Sub-Bagian.

Tugas Utama PLT. Kasubag Tata Usaha Diskominfo Kota Makassar:

1. Manajemen Administrasi:
  - a. Mengawasi operasional administrasi sehari-hari di Sub-Bagian, memastikan efisiensi dan kepatuhan terhadap peraturan.
  - b. Mengelola perlengkapan kantor, peralatan, dan fasilitas, memelihara lingkungan kerja yang terorganisir dan berfungsi dengan baik.
  - c. Menangani korespondensi, termasuk surat masuk dan keluar, memelihara catatan yang akurat dan memastikan pengiriman tepat waktu.

- d. Menyiapkan dan memelihara berbagai dokumen administrasi, seperti risalah rapat, laporan, dan catatan resmi.

2. Koordinasi dan Komunikasi:

- a. Berkoordinasi dengan departemen dan unit lain di Diskominfo untuk memfasilitasi komunikasi dan pertukaran informasi.
- b. Bertindak sebagai penghubung antara Sub-Bagian dan pemangku kepentingan eksternal, termasuk lembaga pemerintah, vendor, dan masyarakat.
- c. Memfasilitasi rapat, lokakarya, dan acara lainnya, memastikan pengorganisasian dan dokumentasi yang tepat.
- d. Menyiapkan dan mendistribusikan agenda rapat, risalah, dan materi komunikasi lainnya.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):

- a. Membantu dalam pengelolaan fungsi SDM di Sub-Bagian, termasuk gaji, tunjangan, dan kehadiran.
- b. Memproses permintaan personel, seperti cuti, pindah tugas, dan promosi, memastikan kepatuhan terhadap peraturan.
- c. Memelihara catatan dan data pegawai, memastikan keakuratan dan kerahasiaan.
- d. Memberikan dukungan administrasi untuk perekrutan, pemilihan, dan orientasi pegawai baru.

4. Manajemen Keuangan:

- a. Membantu dalam pengelolaan keuangan Sub-Bagian, termasuk persiapan anggaran, pemantauan, dan pelaporan.

- b. Memproses transaksi keuangan, seperti faktur, pembayaran, dan penggantian uang, memastikan keakuratan dan kepatuhan terhadap peraturan keuangan.
  - c. Menyiapkan laporan keuangan dan presentasi untuk manajemen dan pemangku kepentingan terkait.
  - d. Memantau pengeluaran anggaran dan mengidentifikasi potensi kekurangan atau kelebihan anggaran.
5. Manajemen Proyek dan Acara:
- a. Memberikan dukungan administrasi untuk perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi proyek dan acara yang dilaksanakan oleh Sub-Bagian.
  - b. Berkoordinasi dengan tim proyek dan pemangku kepentingan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan proyek dan acara.
  - c. Mengelola dokumentasi proyek, termasuk anggaran, jadwal, dan laporan.
  - d. Menyiapkan dan mendistribusikan materi acara, seperti undangan, agenda, dan presentasi.

PLT. Kasubbag Tata Usaha Diskominfo Kota Makassar memegang peranan penting dalam memastikan operasional Sub-Bagian yang efisien dan efektif, berkontribusi pada keberhasilan Diskominfo secara keseluruhan. Dengan mengelola tugas administrasi secara efektif, berkoordinasi dengan berbagai departemen, dan memberikan dukungan untuk kegiatan manajemen SDM, keuangan, dan proyek, PLT. Kasubbag turut berkontribusi pada Diskominfo yang berfungsi dengan baik yang memberikan layanan berkualitas dan mendukung kebutuhan komunikasi dan informasi kota.

### **3. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar**

#### **a. Tugas Pokok**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar memiliki tugas pokok untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional atau teknis penunjang di bidang komunikasi dan informatika, sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala dinas. Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 97 Tahun 2016, Dinas Komunikasi dan Informatika bertugas membantu walikota dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

#### **b. Fungsi**

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.
4. Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.

5. Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program serta kegiatan di bidang komunikasi dan informatika.
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki uraian tugas sebagai berikut:

1. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika.
2. Merumuskan dan melaksanakan visi dan misi dinas.
3. Merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat, Bidang Aplikasi dan Informatika, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengolahan Data Elektronik, serta Bidang Persandian.
4. Merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA, dan Perjanjian Kinerja (PK) dinas.
5. Mengkoordinasikan dan merumuskan bahan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

(SAKIP) kota, dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Merumuskan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dinas.
7. Mengkoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana.
8. Melaksanakan pengendalian dan perencanaan teknis operasional di Bidang Aplikasi dan Informatika, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengolahan Data Elektronik, dan Bidang Persandian.
9. Melaksanakan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian, dan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya.
10. Melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah provinsi ke pemerintah kota sesuai dengan bidang tugasnya.
11. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
12. Mempelajari, memahami, dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas.
13. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada pimpinan.
14. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait lainnya sesuai dengan lingkup tugasnya.

15. Membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai, dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
16. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada walikota melalui Sekretaris Daerah.
17. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh walikota.

#### 4. Jumlah Pegawai

Jumlah Pegawai di dinas Komunikasi dan informatika kota makassar sebanyak 227, total keseluruhan SDM yang ada di dinas komunikasi dan informatika kota makassar terbagi menjadi ASN sebanyak 48 orang, Non ASN sebanyak 97 orang, OP sebanyak 6 orang, NTPD 28 Orang, Tenaga Ahli 23 orang, Pengawas CCTV sebanyak 25 Orang.

Tabel 4.2. Jumlah pegawai di Dinas komunikasi dan informatika kota makassar dilihat dari jenjang Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	S3	13 Orang
2	S2	63 orang
3	S1	131 orang
4	D3	12 orang
5	SMA/Sederajat	8 Orang
Jumlah		227ang

## **B. Hasil Penelitian**

Langkah yang diambil oleh Dinas Komunikasi dan informatika kota makassar dalam pengimplementasikan *smart governance* untuk *Smart governance* atau tata kelola pemerintahan kota yang pintar adalah konsep sekaligus praktik bagaimana mengelola manajemen dan tata kelola pemerintahan dan layanan publik secara lebih cepat, efisien, efektif, responsif, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu. Salah satu ciri *smart governance* adalah pola, budaya, dan proses bisnis birokrasi internal pemerintah dan layanan publik yang menjadi lebih ringkas, cepat, mudah, responsif dan komunikatif, serta efisien waktu, biaya, dan usaha.

Dari hasil penelitian, ada beberapa permasalahan dalam pengimplementasian /penerapan dalam *smart governance* di dinas komunikasi dan informatika kota makassar seperti di dalam pelayanan online seperti layanan informasi publik, layanan pengaduan Masyarakat, layanan komunikasi dan informasi serta dalam segi *open government*, maka dari itu inilah alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut.

### **A. Pelayanan Online**

Pelayanan informasi merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi penting yang diemban oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) di berbagai daerah, termasuk Kota Makassar. Layanan ini bertujuan untuk menyediakan informasi yang mudah diakses dan bermanfaat bagi masyarakat.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Diskominfo Kota Makassar berkewajiban untuk menyediakan informasi publik kepada masyarakat. Informasi publik ini mencakup berbagai hal, seperti:

1. Peraturan dan kebijakan pemerintah: Masyarakat berhak mengetahui peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah, termasuk dalam hal perizinan, pajak, dan layanan publik lainnya.
2. Data dan statistik: Diskominfo menyediakan data dan statistik yang komprehensif tentang Kota Makassar, seperti data kependudukan, sosial, ekonomi, dan infrastruktur. Data ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan, seperti penelitian, bisnis, dan pengambilan keputusan.
3. Informasi lainnya: Diskominfo juga menyediakan berbagai informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik, seperti informasi tentang program dan kegiatan pemerintah, berita dan peristiwa terkini, serta layanan publik yang tersedia.

**a. Layanan perizinan**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar menyediakan layanan perizinan usaha melalui sistem Online Single Submission (OSS) yang terintegrasi dengan sistem perizinan berusaha nasional.

Manfaat Mengurus Perizinan Usaha melalui OSS:

1. Proses yang lebih cepat dan mudah: Permohonan dapat diajukan secara online dan diproses dengan lebih cepat dibandingkan dengan cara manual.
2. Transparansi dan akuntabilitas: Pelaku usaha dapat memantau status permohonan secara online dan mendapatkan informasi tentang biaya perizinan yang jelas.
3. Meminimalisir risiko pungutan liar: Pembayaran biaya perizinan dilakukan melalui sistem online sehingga meminimalisir risiko pungutan liar.
4. Meningkatkan daya saing usaha: Kemudahan dalam mengurus perizinan usaha dapat meningkatkan daya saing usaha di Indonesia.

#### **Jenis Perizinan yang Tersedia di OSS:**

1. **Perizinan berusaha:** Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Izin Usaha Perdagangan (IUP), Izin Usaha Industri (IUI), Izin Usaha Jasa (IUJ), Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), Izin Tenaga Kerja Asing (TKA), Izin Kesehatan, Izin Lingkungan, dan Izin Lainnya.
2. **Non-perizinan berusaha:** Izin Operasional Klinik, Izin Operasional Apotek, Izin Operasional Rumah Sakit, Izin Operasional Laboratorium Klinik, Izin Operasional Sarana Kesehatan Lainnya, dan Izin Operasional Balai Kesehatan Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara langsung Peneliti yang di lakukan dengan informan yaitu salah satu pegawai yang bekerja di dinas komunikasi dan informatika yang bernama Reza Maulana, S,Kom., M.T yang berada di Dinas komunikasi dan Informatika tentang keterkaitan Layanan perizinan dan manfaat

nya untuk Masyarakat yang ingin melakukan perizinan usaha adalah sebagai berikut:

“... untuk layanan perizinan walaupun tidak berkaitan secara langsung tetapi Dinas komunikasi dan informatika kota makassar berperan membantu dinas Penanaman modal dan pelayanan satu pintu (DPMPTSP) sebagai fasilitator pelayanan Online salah satu aplikasi yang Digunakan OSS (*One single submsission*) yang telah terintegrasi dengan *system* perizinan berusaha nasional”. (14 Mei 2024)

Pernyataan lanjutan informan tentang manfaat layanan perizinan terhadap masyarakat yang di berikan dalam membuka usaha dan bagaimana Langkah Langkah pembuatan perizinan usaha menggunakan OSS.berikut merupakan hasil wawancara yang telah di lakukan peneliti kepada informan yang ada di dinas Komunikasi dan informatika kota Makassar :

“... manfaat yang di peroleh Masyarakat yang ingin membuka usaha prosesnya lebih cepat karena permohonan di ajukan secara online dan pelaku usaha dapat memantau status permohonan nya secara langsung dan dapat melihat secara langsung tentang pembayaran dalam melakukan perizinan yang jelas untuk menghindari pungutan-pungutan liar yang di lakukan oleh beberapa oknum nakal yang ingin melakukan kecurangan dalam pungutan biaya perizinan. Dan Adapun untuk kemudahan dalam pembuatan akun

Buat Akun:

1. Kunjungi website OSS (<https://oss.go.id/>) dan klik "Daftar Baru".
2. Isi formulir pendaftaran dengan data yang lengkap dan benar.
3. Lakukan verifikasi email dan aktivasi akun.

Login dan Ajukan Permohonan:

4. Masuk ke akun OSS dengan username dan password yang telah didaftarkan.
5. Pilih jenis perizinan yang ingin diajukan.
6. Isi formulir permohonan dengan data yang lengkap dan benar.

7. Lampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan jenis perizinan.
8. Submit permohonan dan lakukan pembayaran biaya perizinan.

Proses Perizinan:

1. Petugas OSS akan melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dilampirkan.
2. Jika dokumen lengkap dan sah, permohonan akan disetujui dan izin usaha akan diterbitkan.
3. Pelaku usaha dapat mencetak izin usaha secara online.

Walaupun kesannya memudahkan Masyarakat tetapi pasti ada saja kendala yang terjadi dengan menggunakan aplikasi OSS tersebut tetapi dapat di tangani dengan cepat oleh para teknisi yang telah ada “. ( 14 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan yang ada di dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar adalah walaupun secara tidak secara langsung mempunyai keterikatan dengan layanan perizinan tetapi dinas komunikasi dan informatika kota makassar melakukan kerja sama dengan dinas Penanaman modal dan pelayanan satu pintu (DPMPTSP) sebagai fasilitator pelayanan Online Di aplikasi OSS Manfaat nya bagi Masyarakat adalah membantu pengusaha dalam membuat izin usaha yang jauh lebih mudah dan transparansi dalam segi pembayaran karena pembayaran sendiri telah tertera di aplikasi tersebut ,dalam pendaftaran aplikasi terbilang cukup mudah ini di karenakan pegawai yang berada di dinas komunikasi dan informatika telah membuat tata cara pendaftaran akun bagi para pelaku usaha,jika terjadi kendala

dalam aplikasi ada teknisi yang langsung menangani dengan cepat permasalahan yang ada di aplikasi tersebut.

Gambar 4.1 Tampilan DPMTSP DAN OSS Kota makassar untuk layanan perizinan



Sumber: Dinas Komunikasi dan informatika kota makassar

#### **b. Layanan Pengaduan Masyarakat**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar menyediakan layanan pengaduan masyarakat untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik di Kota Makassar. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Berdasarkan Hasil wawancara tentang pelayanan pengaduan Masyarakat dengan informan yang bekerja sebagai pegawai dinas komunikasi dan informatika Reza Maulana.,S.Kom., M.T dalam penerapan *smart governance* di kota makassar Hasilnya sebagai berikut:

“...Masyarakat dapat memberikan pengaduan melalui beberapa saluran yang telah di sediakan oleh dinas komunikasi dan informatika kota makassar seperti website, nomor telpon, aplikasi LAPOR!SP4N walaupun Masyarakat telah di sediakan platform tetapi jika ada Masyarakat yang ingin melakukan kunjungan langsung untuk membuat pengaduan, dan jenis – jenis pengaduan yang disampaikan antara lain: pelayanan yang

tidak sesuai prosedur, pelayanan tidak transparan, Pelayanan yang tidak akuntabel, Pelayanan yang diskriminatif”. (14 Mei 2024)

Layanan Pengaduan Memberikan dampak yang baik bagi Masyarakat ini di ketahui karena peneliti telah melakukan wawancara dengan informan tentang dampak yang diberikan oleh Masyarakat yang Bernama Indah bagaimana system layanan pengaduan online ini berikut merupakan hasil wawancara:

“... Layanan pengaduan online sangat memudahkan Masyarakat seperti kami yang tidak sempat ingin melakukan pelayanan untuk datang ke kantor karena mempunyai beberapa kesibukan.walaupun terdapat beberapa kekurangan seperti tidak semua paham dengan menggunakan internet jadi mungkin ada sepelintir Masyarakat yang tidak dapat menggunakan layanan online ini”. (14 mei 2024)

Dari hasil wawancara di atas tentang Pelayanan pengaduan online Pemerintah membuat beberapa program untuk menunjang kemudahan Masyarakat yang berada di kota makassar ingin membuat pengaduan secara online seperti website,nomor telpon,aplikasi LAPOR!SP4N jenis – jenis pengaduan yang disampaikan pelayanan yang tidak sesuai prosedur, pelayanan tidak transparan, Pelayanan yang tidak akuntabel, Pelayanan yang diskriminatif.

Gambar 4.2 Sosialisasi penguatan LAPOR!SP4N untuk semua OPD yang berada di kota makassar



*Sumber: Dinas komunikasi dan informatika kota makassar*

#### **A. Open Government**

Tata Kelola Terbuka (*Open government*), atau yang dikenal juga dengan Governansi Terbuka, adalah sebuah filosofi dan praktik yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi warga dalam pemerintahan. Tujuannya adalah untuk membuat pemerintahan lebih mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan publik. Keberhasilan inisiatif tata kelola terbuka bergantung pada sejumlah faktor, termasuk tingkat kemauan politik, kapasitas organisasi masyarakat sipil, dan konteks budaya. Namun, ada bukti yang berkembang bahwa tata kelola terbuka dapat menghasilkan hasil yang positif bagi warga negara dan pemerintah.

#### **1. Keterbukaan Informasi Publik**

Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Reza Maulana S.Kom., M.T Informan Dinas Komunikasi dan informatika Kota makassar terkait keterbukaan informasi publik yang telah di lakukan sesuai dengan Undang-undang No. 14

tahun 2008, Maka di peroleh hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

“... Sesuai dengan undang undang yang telah dibuat pemerintah tentang keterbukaan informasi publik tentu saja Pihak dinas komunikasi dan informatika telah menerapkan dan meningkatkan kualitas dan keterbukaan dari segi pelayanan publik untuk informasi seperti menyediakan website tentang informasi yang ingin di ketahui oleh Masyarakat kecuali data-data yang membahayakan bagi negara seperti data pertahanan nasional dan sejenisnya dan ini mempunyai dampak bagi Masyarakat lebih transparan untuk mendapatkan informasi program atau kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah kota makassar ”. (14 Mei 2024)

Dipertegas Kembali oleh informan yang sama Dinas komunikasi dan informatika kota makassar tentang apa-apa saja yang menjadi program pemerintah dan kolaborasi yang di lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi untuk mencapai *e-government*.

Berikut merupakan hasil wawancaranya :

“... ada beberapa program yang di buat oleh dinas komunikasi dan informatika dan melakukan beberapa kolaborasi dengan dinas lain untuk meningkatkan pelayanan dalam keterbukaan informasi diantaranya adalah PPIP DIGITAL,website ini berfungsi untuk memudahkan Masyarakat dalam mengakses informasi publik, SATU DATA SULSEL website adalah hasil kolaborasi dinas komunikasi dan informatika dan Badan pusat statistic untuk mengintegrasikan data dari berbagai instansi yang ada di kota makassar, Satu Data Sulawesi Selatan merupakan inisiatif besar yang tidak mungkin berjalan sendiri. Di balik keberhasilannya, terdapat peran penting dari berbagai pihak, salah satunya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Peran Diskominfo dalam Satu Data Sulsel

Diskominfo memiliki peran sentral dalam mewujudkan Satu Data Sulsel.

Beberapa peran utama Diskominfo antara lain:

2. Koordinasi dan Fasilitasi: Diskominfo berperan sebagai koordinator utama dalam mengintegrasikan data dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah

(OPD). Mereka memfasilitasi komunikasi dan kerja sama antar OPD untuk mencapai kesamaan persepsi dan standar data.

3. Pengembangan Infrastruktur: Diskominfo bertanggung jawab dalam membangun dan mengembangkan infrastruktur teknologi informasi yang dibutuhkan untuk mendukung Satu Data Sulsel, seperti platform data, sistem manajemen data, dan jaringan komunikasi.
4. Standarisasi Data: Diskominfo berperan dalam menetapkan standar data yang berlaku secara umum untuk memastikan kualitas dan konsistensi data yang dikumpulkan.
5. Sosialisasi dan Edukasi: Diskominfo bertanggung jawab dalam mensosialisasikan pentingnya Satu Data Sulsel kepada seluruh stakeholder, termasuk OPD, masyarakat, dan pihak swasta. Mereka juga memberikan edukasi terkait dengan penggunaan dan pemanfaatan data.
6. Kemitraan: Diskominfo menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, seperti akademisi, lembaga penelitian, dan pihak swasta, untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas Satu Data Sulsel. portal informasi publik berfungsi sebagai penyedia data seperti data statistic, profile kota makassar, perda,Laporan keuangan, layanan publik, dan masih ada banyak website website yang telah di buat sebagai salah satu program diskominfo dan melakukan kolaborasi dengan instansi lain untuk keterbukaan informasi pelayanan publik untuk menjadi makassar sampai ketahap *smart government*".(14 Mei 2024).

Dari hasil wawancara diatas Dinas komunikasi dan informatika kota makassar sangat menerapkan undang-undang no.14 tahun 2008,dengan tidak membatasi Masyarakat kota makassar tentang informasi-informasi yang sangat mudah untuk diakses walaupun hanya dari rumah saja dengan mengakses beberapa website yang telah di sediakan oleh pihak dinas komunikasi dan informatika seperti PPIP DIGITAL, SATU DATA SULSEL,dan juga portal informasi ini bertujuan agar Masyarakat mengetahui kinerja atau hasil dari program-program pemerintah berjalan dengan baik atau tidak.

Gambar 4.3 Tampilan Website Satu Data Sulsel Provinsi



Sumber: SATU DATA SULSEL PROVINSI

## 2. Partisipasi Masyarakat

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar memainkan peran yang sangat krusial dalam transformasi digital pemerintahan kota, khususnya dalam konteks e-government. Diskominfo bertindak sebagai ujung tombak dalam menghadirkan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara yang di lakukan oleh Reza Maulana S.Kom., M.T yang ada di Dinas komunikasi dan informatika Kota makassar terkait dengan

Bagaimana Dinas Komunikasi dan informatika dalam peningkatan pelayanan Masyarakat adalah sebagai berikut:

“..... Dinas Komunikasi dan informatika kota Makassar mempunyai beberapa program untuk melakukan peningkatan pelayanan terhadap Masyarakat kota Makassar ini dilakukan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan seperti pengembangan infrastruktur teknologi, pengembangan website untuk mudah di pahami Masyarakat kota Makassar”. (14 Mei 2024)

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa dinas komunikasi dan informatika kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan Masyarakat dengan beberapa program yang telah di laksanakan dalam memudahkan Masyarakat dengan program peningkatan infrastruktur teknologi dan pengembangan website yang di buat untuk kemudahan Masyarakat kota Makassar.

### **3. Pengembangan layanan informasi Publik**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar terus berkomitmen untuk mengembangkan layanan informasi publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

*E-government* dan pengembangan layanan informasi publik memiliki hubungan yang erat dan saling mendukung. *E-government* dapat menjadi platform yang efektif untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas informasi publik, sehingga mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang terbuka dan partisipatif.

Dari hasil wawancara yang di lakukan oleh Reza Maulana S.Kom., M.T yang ada di Dinas komunikasi dan informatika Kota makassar terkait dengan dampak yang di berikan dari pengembangan layanan informasi publik adalah sebagai berikut:

“... *E-government* sangat memiliki keterkaitan dengan Pelayanan publik untuk menjadi kota yang *smart government* peran internet sangat penting untuk pengembangan *e-government* tersebut dari segi pelayanan perkembangan pelayanan sebelum diterapkan *e-government* dinas komunikasi dan informatika hanya dapat menjalankan program ataupun kegiatan secara offline tetapi seiring dengan perkembangan dan berubahnya zaman perkembangan informasi yang cukup pesat maka dinas komunikasi dan sosial media sebagai media atau platform untuk membagikan berbagai macam informasi yang seharusnya di ketahui oleh Masyarakat.”(14 Mei 2024)

Statement tersebut dilanjutkan dengan bagaimanana dampak yang di terima oleh Masyarakat yang bernama indah putri J pengembangan informasi publik berikut merupakan hasil wawancaranya:

“... berbagai macam dampak positif yang di terima oleh Masyarakat kota makassar dengan menerapkan pengembangan pelayanan informasi publik seperti kepercayaan Masyarakat dapat jauh lebih meningkat, ini dikarenakan Masyarakat dapat melihat hasil kinerja pemerintah dengan transparan,selanjutnya dengan peningkatan pelayanan informasi publik Masyarakat dapat ikut dalam berpartisipasi dalam proses pengambilan Keputusan dan mengawasi kinerja Pemerintah kota makassar”. (14 Mei 2024)

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa pengembangan layanan informasi publik sangat erat keterkaitan dengan *E-government* ini dikarenakan *e-government* di gunakan oleh dinas komunikasi dan informatika sebagai platform untuk membuka berbagai macam informasi tentang pemerintahan kota makassar yang transparan dan Masyarakat pun dapat jauh lebih percaya oleh Masyarakat atas kinerja yang terbaik yang

dilakukan pemerintah kota Makassar terkhusus di dinas komunikasi dan informatika.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Teori Boyd Cohen tentang *smart governance* memiliki korelasi yang kuat dengan implementasi pelayanan online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Konsep *smart city* yang menekankan pada pemanfaatan TIK untuk meningkatkan kualitas hidup warga sejalan dengan upaya Makassar dalam menyediakan layanan publik secara online. Melalui platform seperti OSS dan pengaduan online, Makassar telah berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Selain itu, data yang diperoleh dari layanan online dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dan perencanaan kota yang lebih efektif. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital dan keamanan siber perlu diatasi untuk memastikan keberhasilan implementasi *smart city* di Makassar.

Intinya, pelayanan online di Makassar merupakan manifestasi dari upaya kota untuk menjadi *smart city* yang lebih baik. Dengan terus berinovasi dan melibatkan warga, Makassar dapat menjadi contoh bagi kota-kota lain dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Pembahasan hasil penelitian mengenai implementasi *smart governance* di dinas komunikasi dan informasi pemerintah kota Makassar berdasarkan Pelayanan online (*Online service*) dan Keterbukaan pemerintah (*Open government*) adalah sebagai berikut:

## **A. Pelayanan Online (*Online service*)**

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, yang dikenal sebagai Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, adalah sebuah peraturan hukum yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia pada tahun 2008. Undang-Undang ini bertujuan untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik. Dengan demikian, Undang-Undang ini berfokus pada keterbukaan informasi publik sebagai bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang baik dan akuntabilitas.

Sesuai Undang undang yang di bahas maka pelayanan online menjadi satu hal yang penting bagi Masyarakat akan keterbukaan informasi publik hal ini menjadi Langkah pelayanan online yang dilakukan Dinas komunikasi dan informatika seperti membuat inovasi pelayanan Online untuk kemudahan Masyarakat kota makassar seperti:Pelayanan publik,Layanan perizinan, dan layanan pengaduan Masyarakat. Berikut merupakan penjelasan program yang di lakukan oleh pemerintah dinas komunikasi dan informatika kota makassar:

### **a. Layanan Perizinan**

Layanan perizinan online (LPO) merupakan sistem yang memungkinkan masyarakat mengurus berbagai izin usaha dan non-usaha secara daring melalui situs web atau aplikasi khusus. LPO bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses perizinan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (PP No. 24/2018) menetapkan bahwa semua peraturan perundang-undangan yang berada di bawah hierarki Peraturan Pemerintah, seperti Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Lembaga, Peraturan Daerah, dan Peraturan Kepala Daerah, harus mengikuti dan menyesuaikan diri dengan sistem yang diatur dalam PP tersebut. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (PP No. 24/2018) mengharuskan semua peraturan perundang-undangan yang lebih rendah dalam hierarki, seperti Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Lembaga, Peraturan Daerah, dan Peraturan Kepala Daerah, untuk mengikuti dan menyesuaikan diri dengan sistem yang ditetapkan oleh PP tersebut.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar memainkan peran penting dalam mengintegrasikan layanan perizinan dengan E-Government untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses perizinan usaha. Diskominfo berperan sebagai fasilitator dalam layanan perizinan usaha melalui sistem Online Single Submission (OSS), yang terintegrasi dengan sistem perizinan berusaha nasional. Walaupun Diskominfo tidak langsung menangani perizinan, mereka bekerja sama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk memfasilitasi layanan online ini.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar memfasilitasi layanan perizinan usaha melalui aplikasi OSS yang terintegrasi dengan sistem

perizinan nasional. Manfaatnya bagi masyarakat meliputi proses yang lebih cepat, transparansi biaya, dan mengurangi risiko pungutan liar. Selain itu, kemudahan dalam pendaftaran dan penanganan cepat terhadap kendala teknis oleh Diskominfo meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam pengurusan perizinan usaha.

#### **b. Layanan pengaduan Masyarakat**

Layanan pengaduan masyarakat adalah sistem yang memungkinkan masyarakat melaporkan berbagai masalah atau kekhawatiran terkait pelayanan publik. Sistem ini berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengajukan keluhan, memberikan saran, atau menyampaikan gagasan konstruktif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar menyediakan layanan pengaduan masyarakat untuk menampung aspirasi dan keluhan terkait pelayanan publik di Kota Makassar. Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Jenis-jenis pengaduan yang dapat disampaikan meliputi:

1. Pelayanan yang tidak sesuai prosedur
2. Pelayanan yang tidak transparan
3. Pelayanan yang tidak akuntabel
4. Pelayanan yang diskriminatif

Layanan pengaduan online menunjukkan bahwa layanan ini sangat memudahkan mereka yang memiliki kesibukan dan tidak sempat datang ke

kantor. Namun, terdapat kendala karena tidak semua masyarakat paham cara menggunakan internet, sehingga ada sebagian kecil yang kesulitan mengakses layanan online ini. Diskominfo Kota Makassar telah membuat beberapa program untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan secara online melalui website, nomor telepon, (Nomor resmi: +0811400112 Call Center: 112) dan aplikasi LAPOR! SP4N (<https://lapor.go.id>). Jenis pengaduan yang diterima mencakup pelayanan yang tidak sesuai prosedur, tidak transparan, tidak akuntabel, dan diskriminatif. Layanan pengaduan ini berdampak positif dengan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi, meskipun ada beberapa tantangan dalam penggunaannya.

### ***B. Open Government***

Open government menurut Global Integrity (Turner, 2015) mencakup tiga hal yakni transparansi informasi, keterlibatan publik dan akuntabilitas. Melalui transparansi, masyarakat memahami cara kerja pemerintah. Dengan keterlibatan publik, maka publik dapat memengaruhi cara kerja pemerintah mereka dengan terlibat dalam proses kebijakan pemerintah dan program pemberian layanan. Akuntabilitas bermakna bahwa masyarakat dapat meminta pemerintah mempertanggungjawabkan kinerja kebijakan dan pelayanannya. Ketiga elemen tersebut menjelaskan bahwa inisiatif, program, dan intervensi pemerintahan terbuka sering disebut sebagai “Open Government”. Hal yang paling penting di sini, adalah bahwa tidak satu pun dari inisiatif atau intervensi dari pemerintahan terbuka dapat berdiri sendiri. Jika dikombinasikan antara satu dengan yang lain,

maka akan benar-benar terlihat potensi open government dalam bentuknya yang paling kuat dan holistic. Hasil dari penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian inti seperti keterbukaan informasi publik, Pengembangan informasi publik ,dan partisipasi masyarakat

#### **a. Keterbukaan Informasi Publik**

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Ketiga, keterbukaan informasi publik merupakan jalan mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik di Indonesia yang secara formal telah ditetapkan dalam UU KIP, pada tataran praktis memang dimaksudkan untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki publik.

UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bertujuan untuk:

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana, program, dan proses pengambilan kebijakan publik serta alasan di balik keputusan-keputusan publik;
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik;
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;

4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan;
5. Memberikan pemahaman tentang alasan kebijakan publik yang berdampak pada kehidupan masyarakat;
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa;
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar terkait keterbukaan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, diperoleh hasil sebagai berikut:

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar telah menerapkan keterbukaan informasi publik dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mereka menyediakan berbagai platform informasi, seperti website yang memuat informasi yang dibutuhkan masyarakat. Namun, informasi yang dapat membahayakan negara seperti data pertahanan nasional tetap dijaga kerahasiaannya. Hal ini berdampak positif dengan meningkatkan transparansi sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi mengenai program atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kota.

Selain itu, dinas ini juga menjalankan beberapa program dan berkolaborasi dengan instansi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi guna mencapai *e-government*. Beberapa program tersebut antara lain:

1. PPIP DIGITAL: Website ini memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik.
2. SATU DATA SULSEL: Website hasil kolaborasi dengan Badan Pusat Statistik yang mengintegrasikan data dari berbagai instansi di Kota Makassar.
3. Portal Informasi Publik: Menyediakan data statistik, profil Kota Makassar, peraturan daerah, laporan keuangan, layanan publik, dan lainnya.

Dengan berbagai upaya ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar memastikan masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah, bahkan dari rumah. Platform seperti PPIP DIGITAL, SATU DATA SULSEL, dan portal informasi publik dirancang agar masyarakat dapat mengetahui kinerja pemerintah dan hasil program-program yang berjalan dengan transparan. Hal ini menunjukkan komitmen dinas dalam menerapkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

#### **b. Peningkatan Partisipasi Masyarakat**

Pemerintahan yang baik (good governance) sangat bergantung pada keterlibatan masyarakat (partisipasi publik) dalam pemerintahan dan pembuatan kebijakan. Oleh karena itu, partisipasi publik menjadi elemen penting dalam pelaksanaan pemerintahan. Partisipasi ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berperan serta dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah. Ada keuntungan strategis yang bisa diperoleh pemerintah dengan terus mendorong partisipasi masyarakat. Dari sisi sosial, partisipasi masyarakat dapat mempromosikan semangat komunitas

dan kerjasama, serta meningkatkan kualitas hidup, pemberdayaan, dan kemandirian masyarakat. Dari sisi perencanaan, partisipasi menyediakan forum untuk bertukar ide dan menetapkan prioritas, menilai kepentingan publik dalam dinamikanya, dan menerima usulan perencanaan. Selain itu, partisipasi publik dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat antara warga dan otoritas kota, menggantikan pola pikir "mereka/kami" menjadi "kita" (Indratno, dkk, 2012).

Di era globalisasi saat ini, kinerja perkotaan tidak hanya didukung oleh infrastruktur dasar (hard infrastructure) tetapi juga harus didukung dengan peningkatan infrastruktur sosial dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi modal dasar dalam mewujudkan kota cerdas (*smart city*). Implementasi *smart city* dapat diwujudkan dengan dukungan jaringan nirkabel maupun serat optik untuk memudahkan akses ke berbagai parameter yang diinginkan, sehingga data dan informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh secara real-time.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memanfaatkan *E-Government* untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan melibatkan masyarakat secara aktif. Hal ini dilakukan melalui berbagai strategi dan program yang fokus pada peningkatan partisipasi masyarakat. *E-Government* dan partisipasi masyarakat merupakan dua elemen penting yang

saling terkait dan saling mendukung dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terbuka, akuntabel, dan partisipatif.

Di Kota Makassar, Diskominfo memainkan peran sentral dalam mengintegrasikan *E-Government* dengan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa Diskominfo telah melaksanakan berbagai program *E-Government* yang bertujuan untuk memudahkan akses layanan bagi masyarakat, seperti layanan informasi, layanan pengaduan, dan layanan seputar profil Kota Makassar, semuanya berbasis online.

Namun, pemerintah juga menyadari bahwa tidak semua masyarakat Kota Makassar memiliki akses mudah ke internet, dan masih ada yang gagap teknologi. Oleh karena itu, Diskominfo mengadakan kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya internet untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menciptakan masyarakat yang lebih terhubung dan teknologi-savvy, serta dalam memastikan bahwa program-program *E-Government* dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

berikut adalah beberapa poin utama yang menjelaskan keterkaitan antara konsep *Smart Governance* dan judul penelitian Anda

1. Fokus pada Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

*Smart Governance* menekankan pentingnya penggunaan TIK dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar berperan sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengembangan dan implementasi teknologi ini di tingkat kota. Penelitian Anda mengeksplorasi bagaimana dinas ini mengintegrasikan teknologi untuk mendukung tata kelola yang lebih cerdas.

## 2. Pengembangan Layanan Publik yang Lebih Efektif

Implementasi *Smart Governance* di Makassar, yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, mencakup digitalisasi layanan publik seperti pelayanan informasi, perizinan, pengaduan masyarakat, dan open government. Penelitian Anda meneliti bagaimana layanan-layanan ini dioptimalkan melalui pendekatan *smart governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 3. Peningkatan Keterbukaan dan Transparansi Pemerintah

*Smart Governance* menuntut transparansi yang lebih tinggi dalam pengelolaan pemerintahan. Penelitian Anda berfokus pada bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika menerapkan konsep ini untuk meningkatkan keterbukaan pemerintah (open government), yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

## 4. Mendorong Partisipasi Masyarakat

Salah satu aspek penting dari *Smart Governance* adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Dalam penelitian Anda, Anda mengevaluasi bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Makassar telah mengimplementasikan mekanisme partisipatif ini melalui berbagai platform online dan layanan publik digital.

#### 5. Tantangan dan Peluang Implementasi

Penelitian Anda juga berhubungan erat dengan konsep *Smart Governance* dalam mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mengadopsi dan mengimplementasikan *smart governance*, serta bagaimana tantangan ini dapat diatasi untuk mencapai tujuan tata kelola yang lebih efektif.

#### 6. Evaluasi dan Rekomendasi Kebijakan

Dalam konteks *Smart Governance*, penelitian Anda dapat memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar untuk meningkatkan implementasi *smart governance*, baik melalui peningkatan teknologi, kebijakan, atau pendekatan kolaboratif dengan masyarakat.

#### **c. Pengembangan layanan informasi publik**

Pengembangan informasi publik memerlukan peran aktif dari badan publik, termasuk lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan organisasi non-pemerintah. Badan publik harus memiliki kewenangan, hak, dan kewajiban yang saling terkait untuk menjalankan Undang-Undang ini dan peraturan pelaksanaannya. Komisi Informasi, sebagai lembaga mandiri, berfungsi menjalankan Undang-Undang ini dan menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi non litigasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar terus berkomitmen untuk mengembangkan layanan informasi publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Pengembangan *e-government* dan layanan informasi publik memiliki hubungan yang erat dan saling mendukung. *E-government* menjadi platform yang efektif untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas informasi publik, sehingga mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang terbuka dan partisipatif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari Diskominfo Kota Makassar, dijelaskan bahwa *e-government* sangat terkait dengan pelayanan publik untuk mencapai *smart government*. Peran internet sangat penting dalam pengembangan *e-government*. Sebelum penerapan *e-government*, program atau kegiatan hanya bisa dijalankan secara offline. Namun, dengan perkembangan zaman dan pesatnya informasi, Diskominfo kini menggunakan internet dan media sosial sebagai platform untuk menyebarkan berbagai informasi yang seharusnya diketahui oleh masyarakat.

Dampak positif dari pengembangan layanan informasi publik terhadap masyarakat Kota Makassar antara lain adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat. Masyarakat dapat melihat hasil kinerja pemerintah secara transparan, serta ikut berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan mengawasi kinerja Pemerintah Kota Makassar.

Pengembangan informasi publik dan *E-Government* memiliki hubungan yang erat dan saling mendukung. *E-Government* dapat menjadi alat

yang efektif untuk meningkatkan akses publik terhadap informasi publik, dan informasi publik yang berkualitas dapat mendukung pelaksanaan *E-Government* yang baik. Banyak badan publik yang menyediakan website dan portal informasi publik yang berisi informasi tentang profil badan publik, program dan kegiatan, layanan publik, informasi keuangan, dan informasi publik lainnya.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

- a. Implementasi Pelayanan Online di Kota Makassar sebagai Manifestasi Smart Governance: Penelitian ini menunjukkan bahwa upaya Kota Makassar dalam menyediakan layanan publik secara online merupakan langkah nyata dalam mewujudkan konsep *smart city*. Melalui platform seperti OSS dan pengaduan online, pemerintah telah berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Selain itu, data yang diperoleh dari layanan online juga dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dan perencanaan kota yang lebih efektif.
- b. Tantangan dan Peluang dalam Implementasi Smart Governance di Makassar: Meskipun telah mencapai kemajuan signifikan, masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti kesenjangan digital dan keamanan siber. Namun, dengan terus berinovasi dan melibatkan masyarakat, Kota Makassar memiliki potensi besar untuk menjadi contoh bagi kota-kota lain dalam menerapkan *smart governance*. Penelitian ini menyoroti pentingnya peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memfasilitasi proses ini dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi *smart governance* di masa depan.

#### B. SARAN

1. Saran kepada Pemerintah dalam menciptakan berbagai inovasi bisa melihat berbagai bahan percontohan di instansi lain.

2. Saran kepada masyarakat agar berperan aktif disetiap kebijakan atau program inovasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
3. Saran untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian di lembaga lain seperti di Badan Pusat Statistik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Annisah, a. (2018). *usulan perencanaan smart city: smart governance pemerintah daerah kabupaten mukomuko. masyarakat telematika dan informasi: jurnal penelitian teknologi informasi dan komunikasi*, 8(1), 59-80.
- Alawiah, e. t. (2017). *rancangan aplikasi berbasis mobile untuk meningkatkan kualitas layanan publik studi kasus pemkot bogor. jurnal teknik komputer*, 3(1), 24-29.
- Asbari, m., santoso, p. b., & purwanto, a. (2019). *pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap perilaku kerja inovatif pada industri 4.0. jim upb (jurnal ilmiah manajemen universitas putera batam)*, 8(1), 7-15.
- Boyd, C. (2013). The top 10 smart cities on the planet. <https://www.fastcodesign.com/1679127/the-top10-smart-cities-on-the-planet>
- Brinkmann, S. dan Kvale, S. (2015). *Interviews Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing Third Edition. United Sates of America: Sage Publikations*.
- Cahyono, a. s. (2016). *pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di indonesia. publikiana*, 9(1), 140-157.
- Creswell, John. W. 2014. *Penelitian Kualitatif Dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Fitri, R., Asyikin, A. N., & Nugroho, A. S. B. (2017). *Pengembangan Sistem Informasi Desa untuk Menuju Tata Kelola Desa yang Baik (Good Governance) Berbasis TIK. Jurnal Positif*, 3(2), 99–105.

- Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2014). *Being smart: Emerging technologies and innovation in the publik sector. Government Information Quarterly, 31 (supplement 1), 11–18.*
- Grosso, a. l. dan g. v. gregg. 2011. *how citizens view governmen performance reporting. publik performance & management review, 35(2) : 235–250.*
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media*
- H.A.SMoenir. 2002.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Jakarta :Bumi Aksara. Inu Kencana Syaftie.1999. IlmuAdministrasi Publik. Jakarta: PT. RinekaCipta.*
- Hasibuan, a., & sulaiman, o. k. (2019). *smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar provinsi sumatera utara. buletin utama teknik, 14(2), 127-135.*
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).*
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). *Smart government, citizen participation and open data. Inf. Polity, 19(1-2), 1-4.*
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). *Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Prespektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 8(1), 162-170.*
- Oktasari, D. M. (2015). *Implementasi kepmen pan no. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik di kantor kecamatan sepaku kabupaten penajam passer utara. Jurnal Pemerintahan, 3(2), 2257-2262.*
- Pramuningrum, A. D., Salmiyah, D., & Ali, F. (2016). *Strategi City Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program Smart Governance. 21– 32. www.smartcityexpo.com/in/awards-2015*
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). *Smart governance in the context of smart cities: A literature review. Information Polity, 23(2), 143–162. <https://doi.org/10.3233/IP-170067>*
- Irfan, i., rahim, s., & nasrulhaq, n. (2018). *pelaksanaan smart government di kabupaten soppeng. kolaborasi: jurnal administrasi publik, 4(3), 297-308.*
- Lawson, ben.& samson, dany., 2001. *developing innovation capability in organisations : a dynamic capabilities approach. international journal of innovation management vol. v no. 3.imperial collage press.*

- Rahmaniar, t. (2022). *implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di kota tomohon provinsi sulawesi utara* (doctoral dissertation, institut pemerintahan dalam negeri).
- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam penelitian kualitatif. Panduan Buku*.
- Ramadhani, m. a., & handoyo, e. (2022). *implementasi kebijakan jakarta smart city dalam mewujudkan smart governance pada pemerintahan provinsi DKI Jakarta*. *unnes political science journal*, 6(2), 42-47.
- Santoso, A. D., Fathin, C. A., Effendi, K. C., Novianto, A., Sumiar, H. R., Angendari, D. A. D., & Putri, B. P. (2019). *DESA CERDAS: Transformasi Kebijakan dan Pembangunan Desa Merespon Era Revolusi Industri 4.0*. (E. A. Purwanto & D. Permady, Eds.). Yogyakarta: Center for Digital Society.
- Sukmatama, w. p., ashadi, a., & prayogi, l. (2019). *penerapan konsep smart city pada desain kawasan di cibubur*. *purwarupa jurnal arsitektur*, 3(1), 1-6.
- Susanto, A., Sari, D., A., V. H., Prabowo, A., W., R. A., Mahmudah, D., ... Purwaningsih. (2016). *Komunikasi Dan Informatika Indonesia Buku Putih 2016*. (H. R. Sekar, A. Anggorosesar, E. A. Maranny, I. Julwendy, T. Rachmadhani, & R. Wijaya, Eds.). Jakarta: Puslitbang Sumber Daya, Perangkat dan Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Wahyuni, s., alwi, a., & indar, n. i. n. (2021). *strategi implementasi smart governance di kota makassar (studi kasus pada program rindu capil dinas kependudukan dan catatan sipil)*. *kolaborasi: jurnal administrasi publik*, 7(3), 376-398.
- Wibowo, m. (2014). *pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (studi pada karyawan pt. telekomunikasi indonesia tbk. kandatel malang)* (doctoral dissertation, brawijaya university).
- Yuliasuti, N., Wahyono, H., Syafrudin, S., & Sariffuddin, S. (2017). *Dimensions of Community and Local Institutions' Support: Towards an Eco-Village Kelurahan in Indonesia*. *Sustainability*



L  
A  
M  
P  
I  
R  
A

# N

## Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian LP3M



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

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alaudin No. 259 Tolo Bontolene 90111 Makassar Sulawesi Selatan e-mail: lp3m@unmah.ac.id

Nomor : 4099/05/C.4-VIII/IV/1445/2024

24 April 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

15 Syawal 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat/Deklarasi Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0244/FSP/A.1-VIII/III/1445 H/2024 M tanggal 4 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **ANDI FANIRA**

No. Stambuk : **10561 1106820**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

**"Implementasi Smart Governance di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 April 2024 s/d 26 Juni 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.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Muh. Ariel Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761

**Lampiran 4. Surat Izin Penelitian DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan**





**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 : 9526/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.  
Lampiran : - Walikota Makassar  
Perihal : Izin penelitian

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4099/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 tanggal 24 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDI FANIRA**  
Nomor Pokok : 105611106820  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

**" IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 April s/d 24 Mei 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 24 April 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.*

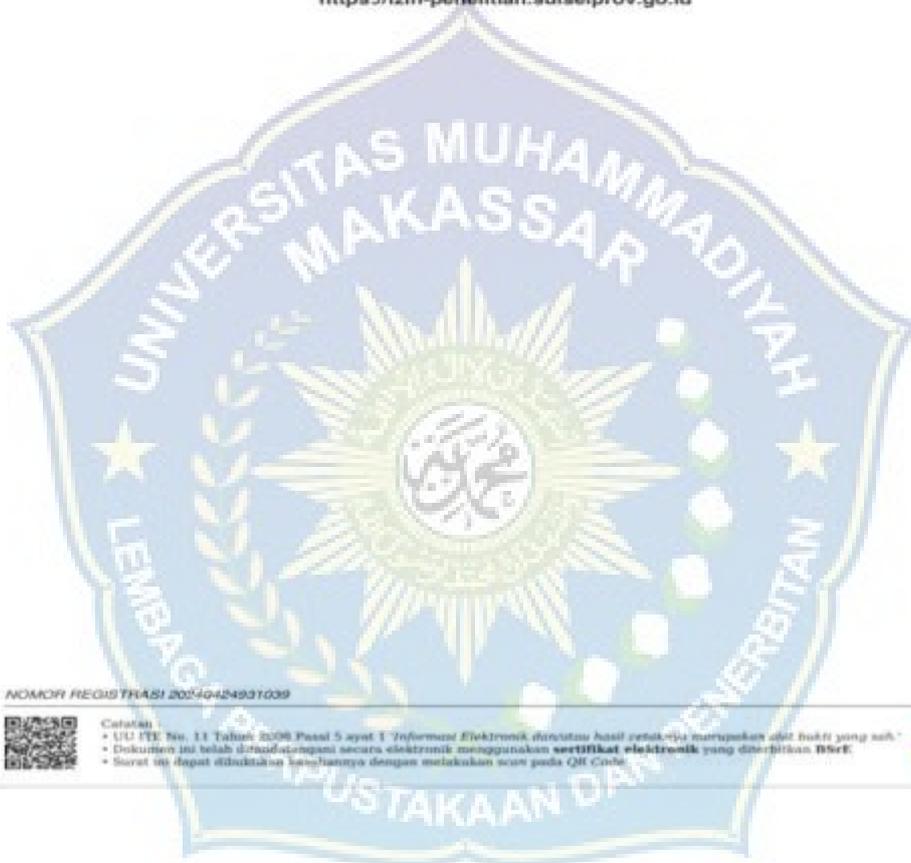
Nomor: 9526/S.01/PTSP/2024

**KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

**REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :**

<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20240424931039



Catatan:  
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.  
• Dokumen ini telah dihosting secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BIRE.  
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code.



## Lampiran 5. Surat Izin Penelitian DPMPSTSP Kota Makassar



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



### **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor: 070/2025/SKP/SB/DPMPSTSP/4/2024

#### **DASAR:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 9526/S.01/PTSP/2024, Tanggal 24 April 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 2029/SKP/SB/BKBP/4/2024

#### **Dengan Ini Menerangkan Bahwa :**

Nama	ANDI FANIRA
NIM / Jurusan	105611106820 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	Mahasiswa (SI) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	Tersampul
Waktu Penelitian	24 April 2024 - 24 Mei 2024
Tujuan	Skripsi
Judul Penelitian	IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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



**Ditetapkan di Makassar**

**Pada tanggal: 2024-04-26 16:04:37**

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

Tembusan Kepada Yth:

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

**Lampiran 6. Surat Persetujuan Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar**

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jalan A. P. Pettarani No. 62 Makassar 90232 Telp. Fax. +62411 - 4671729  
E-Mail : diskominfo@makassar.go.id Home Page : <http://makassarkota.go.id>

Makassar, 8 Mei 2024

Nomor : 2492 /DISKOM/800/V/2024  
Lampiran :  
Perihal : Kesediaan Menerima Izin Penelitian

Kepada Yth. Andi Fanira  
Di- Makassar

Menindak lanjuti surat saudara, Perihal Izin Penelitian, oleh :

Nama : **ANDI FANIRA**  
NIM : 105611106820  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Ilmu Administrasi Negara/  
Universitas Muhammadiyah Makassar  
Judul : **"IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE  
DI DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA MAKASSAR"**

Pada prinsipnya kami menyetujui untuk melakukan Penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pit. KEPALA DINAS  
  
**ISMAWATY NUR, ST., M.Sc., Ph.D**  
Pembina Tk.I (IV.b)  
NIP. 19740607 200411 2 001

**Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara Dengan salah satu staf Di Dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar**



Gambar 1. Wawancara Bersama Staf bagian Humas dan IKP Dinas Komunikasi dan informatika Kota Makassar Tanggal 14 Mei 2024



Gambar 2. Wawancara Bersama Staf bidang aplikasi Dinas komunikasi dan informatika kota makassar



GAMBAR 3. Wawancara Bersama Masyarakat tentang penggunaan Pelayanan publik yang disediakan di website Dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar



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 : Andi Fanira

Nim : 105611106820

Program Studi : Ilmu Administrasi negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	0 %	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,



ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.aisyahuniversity.ac.id

Internet Source

1%

2

androskripsi.wordpress.com

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jurnal.unigal.ac.id">jurnal.unigal.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	3%
4	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
6	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	2%
7	Submitted to UIN Jambi Student Paper	2%
8	Aulia Shabrinawati, Nany Yuliasuti. "KOMPONEN SMART GOVERNANCE BERDASARKAN KONSEP SMART VILLAGE", Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan), 2020 Publication	1%



Submitted to Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Gadjah Mada

1%

Student Paper

10

docobook.com

Internet Source

<1%

11

jurnal.unikal.ac.id

Internet Source

<1%

12

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

<1%

13

lintasgayo.com

Internet Source

<1%

14

www.scribd.com

Internet Source

<1%

15

metrologi.sijunjung.go.id

Internet Source

<1%

16

www.pa-purwodadi.go.id

Internet Source

<1%

Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off

# Fanira 105611106820 BAB III

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

Submitted to IAIN Bengkulu

Student Paper



10%



Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off



ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://journal.unismuh.ac.id">journal.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://sippn.menpan.go.id">sippn.menpan.go.id</a> Internet Source	<1%
6	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Internet Source	<1%
7	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	<1%
8	<a href="http://mmc2.kalteng.go.id">mmc2.kalteng.go.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://www.msn.com">www.msn.com</a> Internet Source	<1%



10	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
11	Dini Purnawansyah, Yuni Lestari. "IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI DPRD KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016 Publication	<1 %
12	<a href="http://dpmptsp.karanganyarkab.go.id">dpmptsp.karanganyarkab.go.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://ppid.pertanian.go.id">ppid.pertanian.go.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://www.komunikasipraktis.com">www.komunikasipraktis.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://www.bangkalankab.go.id">www.bangkalankab.go.id</a> Internet Source	<1 %

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



## RIWAYAT HIDUP



Andi Fanira, lahir di Jeneponto pada tanggal 27 Desember 2003. Putri dari pasangan Andi Asis dan Martiya Massawiang yang merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara. Penulis beragama Islam dan bertempat tinggal di Jalan Inspeksi PAM, Moncongloe Lappara, Cendrawasih Residence Blok J No. 3, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan. Pendidikan yang pernah ditempuh; SD Negeri 48 Bontosunggu Kota dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Binamu dan lulus pada tahun 2017 kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 9 Jeneponto dan tamat pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2020 penulis tercatat sebagai mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara dengan Nomor Stanbuk 105611106820. Saat ini penulis telah melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar dengan judul “ **Implementasi *Smart Governance* Dinas Komunikasi dan Informasi di Kota Makassar**”