

SKRIPSI

**SMART GOVERNANCE DALAM LAYANAN TERPADU DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KOTA MAKASSAR**



IKRAM MAULIDIN

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11293 17

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

2021

SKRIPSI

**SMART GOVERNANCE DALAM LAYANAN TERPADU DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPSTP) KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

IKRAM MAULIDIN

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11293 17

Kepada

09/09/2021

1 exp.
cmb. Alumni

2/0178/ADN/21 CD
MAU
s'

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

2021

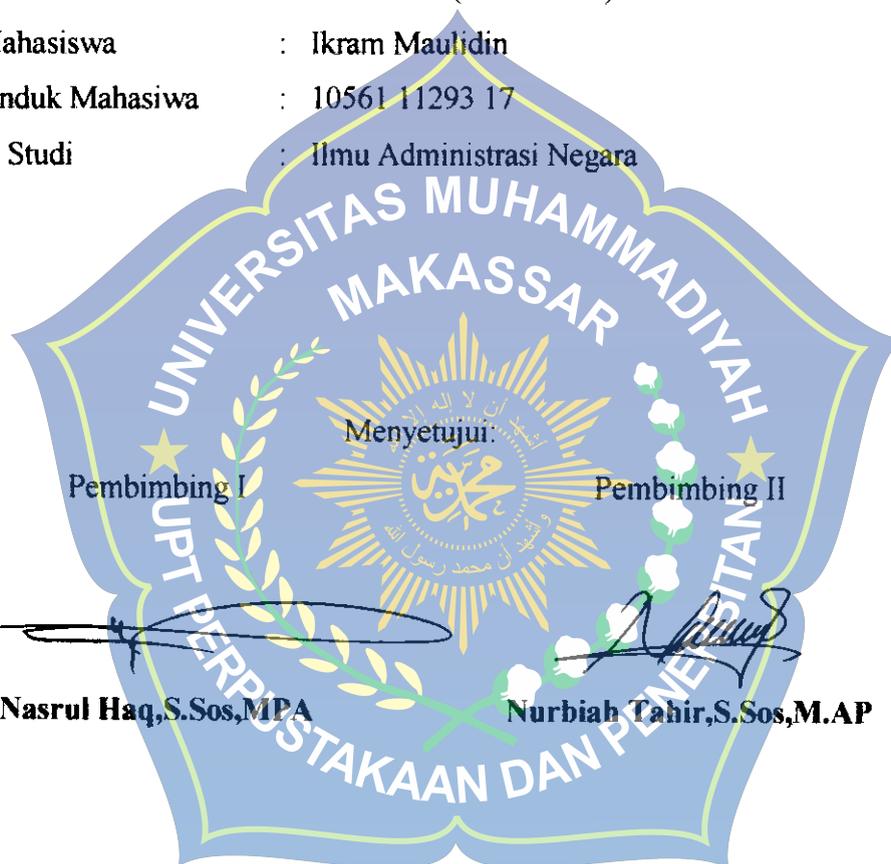
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : *Smart Governance* dalam Layanan Terpadu di
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Ikram Maulidin

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11293 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

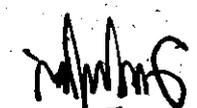

Nasrul Haq, S.Sos, MPA

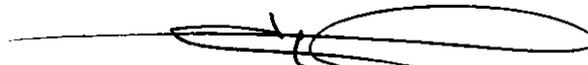

Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP

Mengetahui:

Dekan

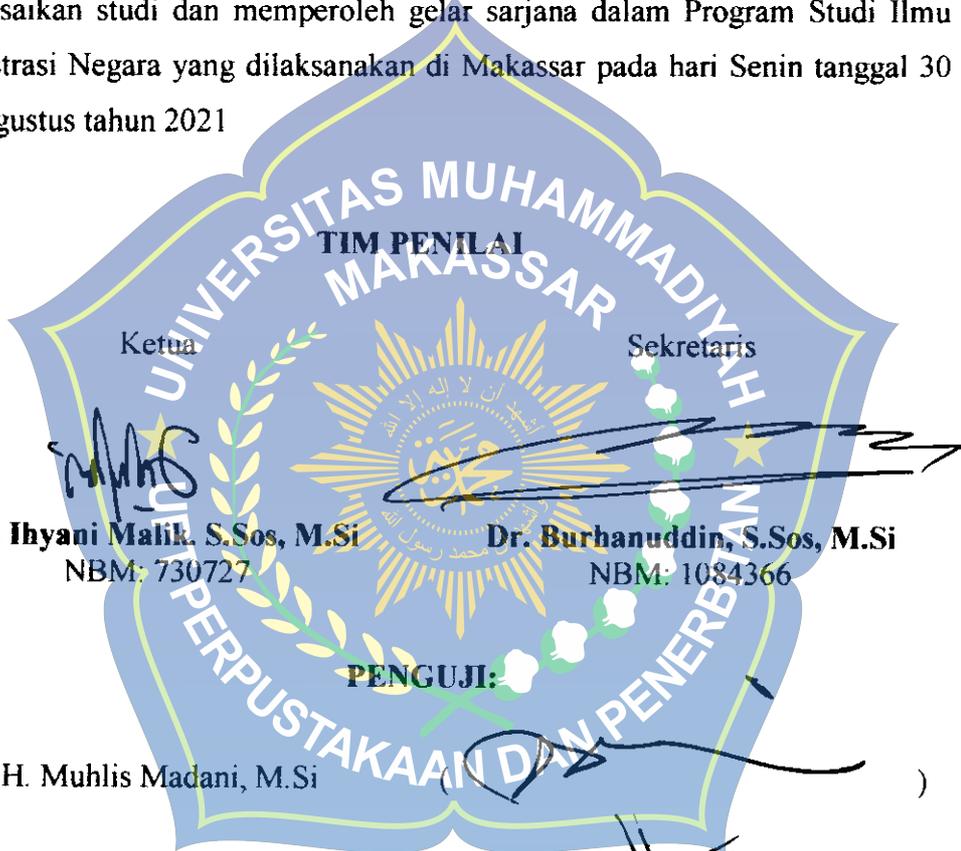
Ketua Program Studi

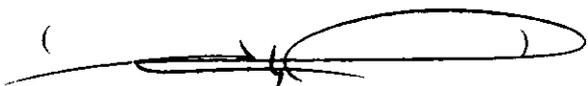
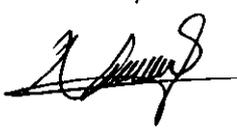

Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727


Nasrul Haq, S.Sos, MPA
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0205/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 30 bulan Agustus tahun 2021



- 1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si ()
- 2. Dr. Hafiz Elfiansyah, P., M.Si ()
- 3. Nasrul Haq, S.Sos., M.PA ()
- 4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ikram Maulidin

Nomor Induk Mahasiswa : 105611129317

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi 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, 27 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Ikram Maulidin

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Definisi <i>Smart Governance</i>	12
C. Subdimensi <i>Smart Governance</i>	18
D. Konsep Pelayanan Publik.....	23
E. Kerangka Fikir.....	26
F. Fokus Penelitian.....	27
G. Deskripsi Fokus.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis dan Tipe Penelitian	35
C. Informan.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengabsahan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	41
B. Hasil Penelitian	55
C. Pembahasan Penelitian	78
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi <i>Smart City</i>	16
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi <i>Smart City</i>	16
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	36



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangannya kebutuhan masyarakat dari tahun ke tahun mengalami kemajuan yang sangat pesat, baik kebutuhan dari segi operasional hingga pada kebutuhan sistem pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang lambat, *slow respond*, perlakuan ataupun tata bahasa yang menyinggung pada saat pelayanan berjalan membuat masyarakat ragu dengan sistem pelayanan pemerintah ataupun instansi daerah. Keadaan seperti inilah yang menuntut pemerintah dalam memberikan suatu inovasi dan menjawab keresahan masyarakat. Kemajuan teknologi berhasil memberikan terobosan baru yang digunakan oleh beberapa daerah menuju Kota Pintar (*Smart City*). *Smart City* adalah sebuah tata kelola dengan konsep kota pintar yang membantu masyarakat didalamnya dengan pengelolaan sumber daya secara efisien serta memberikan koordinasi kepada masyarakat/lembaga dalam merealisasikan suatu kegiatan ataupun mengantisipasi kejadian yang tak terduga terjadi (Mira et al., 2019).

Kota Makassar merupakan salah satu daerah dengan beberapa pelayanan didalamnya, tentu dengan berbagai macam pelayanan tersebut pemerintah berharap dapat memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien kepada masyarakatnya baik pelayanan secara langsung (offline) maupun tidak langsung (online) dan Smart City lah yang menjadi kunci

dalam keberhasilan pelayanan yang baik tersebut, terbukti Kota Makassar telah memiliki “Smart City Online News” berbentuk website dalam penerapan Smart City. Namun, pada hakikatnya konsep *Smart City* dikategorikan memiliki beberapa variabel yang saling berkesinambungan dalam mengembangkan suatu kota menuju *Smart city* diantaranya adalah *Smart Governance*, *Smart People*, *Smart Living*, *Smart Mobility*, *Smart Economy*, dan *Smart Environment*. Namun, pada penelitian kali ini peneliti hanya berfokus pada konsep penerapan *Smart Governance* sebagai salah satu dimensi keberhasilan terwujudnya *Smart City*.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu aspek untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Upaya ini dimulai dari memangkas prosedur dan alur pelayanan, hingga integrasi pelayanan dalam sistem online yang masuk dalam kerangka *e-government (e-gov)*. Hal inilah yang menjadi landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembangunan *Smart city* (Rahman, 2018). Pelayanan publik merupakan suatu hal yang wajib untuk diperhatikan oleh pemerintah sebab pelayanan tersebut berdampak dan dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga jika terjadi kesalahan dalam alur pelayanan maka masyarakat akan menganggap bahwa sistem pelayanan yang diberikan pemerintah tidak memuaskan untuk dirasakan oleh masyarakatnya sendiri.

E-Government menjadikan birokrasi Indonesia pada tahun 2003 melahirkan peraturan mengenai pengaplikasian *E-Government*, dalam formasi Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang

Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Sedangkan konsep *E-government* direalisasikan dengan tujuan untuk menciptakan hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya. Hal tersebut dibutuhkan untuk memacu semangat masyarakat sehingga pemerintah dapat memposisikan tanggung jawabnya terhadap negara dan masyarakatpun bisa mendapatkan hak serta menjalankan tugasnya secara damai dan tenteram, sehingga keseluruhannya itu bisa digapai melalui perbaikan struktur dari birokrasi tersebut, dan *E-government* menjadi salah satu solusinya menurut Hartono dalam Pratama et al (2019).

Secara umum, *Smart governance* merupakan istilah yang tertuju pada perealisasi layanan publik bidang pemerintahan secara efektif. Sebelum *Smart governance* muncul, terlebih dahulu telah ada *E-government* yang memfokuskan diri pada inisiatif dengan harapan teknologi dapat dimaksimalkan pemanfaatannya untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas terhadap suatu pelayanan, namun pada tahap perealisasiannya konsep *E-government* dinilai kurang efektif digunakan kepada masyarakat karena sistem pelayanan yang bersifat eksklusif dan terpisah-pisah. Dengan landasan *E-government* yang sudah ada, maka muncullah pembaharuan yang bernama *Smart Governance*.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada bidang penanaman modal dan pembantuan pelayanan secara terpadu dengan sistem pelayanan memanfaatkan operasional *Smart governance* secara digital. Pada tahun 2016

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) resmi diubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar hingga sekarang. Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar telah diatur berdasarkan Peraturan Walikota Makassar nomor 99 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah (Bab III Pasal IV Ayat I).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah menerapkan sistem penerapan pelayanan secara online melalui *website* <https://dpmptsp-bintang5.makassar.go.id/>. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* serta Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai rujukan dalam penerapan pelayanan perizinan berbasis *online* di wilayah Kota Makassar (Bilyastuti, 2019). Fitur perizinan *online* DPMPTSP kota Makassar tersebut menerapkan sistem pelayanan dan informasi terkait perizinan *online*, data permohonan izin, data Klasifikasi baku lapangan usaha indonesia (KBLI), persyaratan perizinan, database perizinan, mekanisme perizinan, antrian *online*, hingga profil DPMPTSP kota Makassar.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar masih kerap kali ditemui masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini menyangkut masyarakat yang kurang menyukai apabila antri terlalu lama, datang lebih awal namun didahului oleh mereka yang datang diakhir karena dibantu oleh temannya, aparat yang *slow respond*, dan lain hal sebagainya. Padahal dalam pengoperasiannya, DPMPTSP Kota Makassar telah menerapkan sistem *Smart governance* hal ini dapat dilihat dari sistem pelayanan yang telah diterapkan melalui situs resmi berbasis *website*, yang artinya tata kelola pemerintahan yang cerdas telah di implementasikan oleh DPMPTSP Kota Makassar ini namun masih ada saja masyarakat yang kurang puas bahkan komplain terkait pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan *Smart governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar mulai berjalan secara online pada *website* resmi DPMPTSP namun tidak bisa dipungkiri bahwa secara operasional sistem pelayanan tersebut masih berbentuk *website* dan tentunya ada kendala ataupun hambatan yang akan berdampak langsung kepada masyarakat sehingga DPMPTSP kota Makassar telah menyiapkan sistem aplikasi berbasis *online* secara resmi namun waktu perilisannya belum diketahui. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana penerapan *Smart governance* dalam layanan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti menentukan suatu rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana penerapan *smart governance* dalam layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar ?
2. Bagaimana penerapan *smart governance* dalam birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar ?
3. Bagaimana penerapan *smart governance* dalam kebijakan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini dilakukan, yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan *smart governance* dalam layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui *smart governance* dalam birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui penerapan *smart governance* dalam kebijakan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada penulis ataupun pembaca baik secara Akademis maupun Praktis :

1. Kegunaan Akademis

- a) Menambah wawasan bagi peneliti sendiri ataupun pembaca mengenai *smart governance* dalam layanan terpadu.
- b) Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pembanding, Referensi, atau acuan bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitiannya.

2. Kegunaan Praktis

- a) Hasil penelitian diharapkan mampu bermanfaat bagi masyarakat terkait informasi penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar.
- b) Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengimplementasian sistem *smart governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar.
- c) Hasil penelitian diharapkan bermanfaat semua kalangan yang terlibat dalam pengoperasian *smart governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh Rahaju (2018), penelitian yang dilakukan mengenai Kesiapan inovasi layanan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan layanan SIMPPEL di Dinas Penanaman Modal, PTSP, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban belum bisa dikatakan berjalan secara efektif sehingga dinilai belum siap, hal ini didasari oleh beberapa indikator. Diantaranya, kualitas layanan daya tanggap yang dimiliki pegawai kurang baik dikarenakan tidak adanya verifikasi balasan setelah melakukan pendaftaran, sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat Kabupaten Tuban terkait keberadaan aplikasi SIMPPEL belum dilakukan secara menyeluruh sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya dan memilih melakukan sistem kepengurusan secara manual (*offline*), belum adanya peraturan internal dari dinas sehingga pedoman dalam mengaplikasikan SIMPPEL hanya mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Penelitian selanjutnya yaitu pada penelitian Wulandari et al (2019) mengenai *Collaborative Government* dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan

Publik, dalam penelitian tersebut dipaparkan bahwa Implementasi Inovasi Pelayanan Publik terpadu pada kegiatan Sunmor Sembada Minggu Pahing di Kecamatan Sleman belum berjalan secara optimal hal ini disebabkan oleh beberapa indikator yaitu, kegiatan tersebut hanya berfokus pada bidang Ekonomi dan Budaya, sedangkan pada bidang Pendidikan pada minat baca dan kunjungan perpustakaan masih belum berjalan secara optimal, kegiatan tersebut belum didukung dengan biaya yang baik, dan komunikasi yang berjalan dalam kegiatan Sunmor Sembada Minggu tersebut tidak berjalan secara baik hal ini dibuktikan dengan penyampaian kegiatan tersebut yang tidak tersampaikan secara merata dalam kalangan masyarakat. dalam penelitian ini dibuktikan bahwa *Colaborative governance* akan berjalan dengan baik apabila sistem operasionalnya dimaksimalkan juga dengan baik kepada masyarakat sehingga akan tercapai pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Penelitian Maizunati (2018) terkait Implementasi Data Sektor Terbuka Dalam Mendukung *Smart Governance* di Kota Magelang, dari kesimpulan penelitian yang didapatkan bahwa implementasi sektoral data di kota Magelang tergolong cukup baik dari segi pengoperasiannya namun, tentu selalu ada hal yang perlu dibenahi ataupun ditingkatkan untuk menyempurnakan data sektoral terbuka tersebut. Peningkatan kualitas substansi terus dilakukan dengan tujuan menerapkan *Smart governance* dengan cara tetap mengedepankan validitas data, partisipasi aktif seluruh pihak yang ada didalamnya sehingga portal data secara komprehensif dapat terbangun dengan baik.

Penelitian Harlina & Mustafa (2018) mengenai Teknologi informasi dalam *Smart city* di Kota Makassar, dari hasil analisa survei dan wawancara di pemerintah Kota Makassar ditemukan bahwa untuk mewujudkan aplikasi *Smart city E-government* pemerintah Kota Makassar dibutuhkan suatu rencana dalam pengembangan yang terstruktur, birokrasi lebih bersih, cepat, dan transparan. Selain itu, seluruh sektor pelayanan publik perlu ditingkatkan dalam rangka mewujudkan fase masyarakat standart dunia. Pengangguran diberdayakan untuk sektor kebersihan, lalu lintas, hingga pariwisata. Sasaran yang diberikan untuk *Smart governance* itu sendiri yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, kolaboratif dan berkearifan lokal melalui adopsi dan inovasi teknologi yang terintegrasi.

Selanjutnya pada penelitian Ma'mur (2019) membahas tentang *Smart Governance* dalam program "Home Care Dottorotta" di Kota Makassar, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *Smart governance* dalam pelayanan publik dan sosial antara Dinas Kesehatan dan Pemerintah Kota Makassar telah berjalan secara efektif, hal ini dilihat dari mudahnya akses kesehatan kepada masyarakat secara langsung disetiap tahunnya. Selain dari itu,terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *Smart Governance* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota dan Puskesmas Jongaya antara lain, faktor pendukungnya adalah adanya informasi dan komitmen yang lancar sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya keamanan.

Kemudian pada penelitian Enceng & Hidayat (2016) mengenai Peningkatan Layanan Publik melalui *Smart Governance* dan *Smart Mobility*, dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kondisi layanan publik di Kota Bandung sebelum dan sesudah penerapan *Smart City* mengalami perubahan. Dilihat dari dimensi *Smart Governance* dan *Smart Mobilty* terlihat perubahan dari segi kualitas dan kuantitas layanan. Dimulai dari perbaikan layanan RSUD, akses penilaian online terhadap kinerja aparatur menjadi salah satu bukti bahwa ada perubahan layanan publik dari segi *Smart Governance*. Kemudian dilihat dari dimensi *Smart Mobility* ada beberapa perubahan yang terjadi setelah pengimplementasian program *Smart City* di kota Bandung. Namun, dari kedua dimensi tersebut tentu masih ada kendala yang secara garis besar dipengaruhi langsung oleh kurangnya infrastruktur, SDM, dan kesadaran masyarakat sendiri. Meskipun masih ada beberapa kendala yang terjadi dalam penerapannya namun peluncuran program *Smart City* di Kota Bandung teteap memberikan perubahan yang signifikan terutama dalam kualitas layanan publik.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas memiliki hubungan yang relevan dengan penelitian saat ini yaitu membahas *Smart Governance* dan layanan terpadu, namun hal yang membedakan dengan penelitian terdahulu adalah fokus penelitian ini lebih terfokus pada konsep penerapan dimensi *Smart Governance* dari segi layanan terpadu dan Birokrasinya terkhusus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

B. Definisi *Smart Governance*

Gagasan *Smart City* lahir dari perusahaan IBM, Sebelumnya telah ada beberapa nama yang sempat dibahas para ahli dunia dengan nama *digital city* atau *Smart city*. Pada intinya *Smart City* memanfaatkan perkembangan teknologi informasi guna menjalankan roda kehidupan kota secara efisien. Kemudian, IBM memperkenalkan konsep kota cerdas kepada Indonesia. Pada konsep yang sementara dikembangkan ini, IBM menawarkan sebuah solusi berbasis teknologi informasi terkait optimalisasi dalam pelayanan publik, utamanya di bidang energi dan utilitas, transportasi, pengelolaan air bersih, pemeriksaan kesehatan, layanan pemerintah, keselamatan umum, dan pendidikan (Usman Nukma, 2016).

Konsep *Smart city* yang dimaksud merupakan konsep yang memberikan kemudahan pada perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga memberikan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Beberapa ahli mengatakan bahwa konsep kota dengan *Smart city* dapat memberikan kemudahan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi walaupun pada kenyataannya, konsep *Smart city* masih menjadi perdebatan oleh para ahli dikarenakan belum ada konsep yang mampu diterapkan seluruh kota berbagai negara sehingga konsep *Smart city* masih bergantung terhadap perkembangan kota masing-masing (Ma'mur, 2019).

Konsep *Smart City* muncul sebagai tuntutan perlunya membangun identitas kota yang layak huni dan nyaman dengan mengandalkan perkembangan teknologi dan IT, tujuan dari strategi pengimplementasian *Smart City* itu sendiri yakni untuk menunjang kota dengan dimensi sosial (keamanan), teknologi dan

lingkungan (kenyamanan), ekonomi (daya saing). *Smart City* adalah pengelolaan dan pengembangan kota dengan memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan mengendalikan sumber daya yang ada dalam kota tersebut secara efektif dan efisien guna memberikan pengelolaan yang maksimal terhadap pelayanan masyarakat (Conoras & Hikmawati 2018).

Nukma (2016) secara lebih rinci konsep kota cerdas (*Smart City*) dapat disebutkan dalam rumusan sebagai berikut :

1. Sebuah kota berkinerja baik dengan berpandangan kedalam ekonomi, penduduk, pemerintahan, mobilitas, lingkungan hidup.
2. Sebuah kota yang mengontrol dan mengintegrasikan semua infrastruktur termasuk jalan, jembatan, terowongan, rel, dan lain-lain. Dengan begitu dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya serta merencanakan pencegahannya. Kegiatan pemeliharaan dan keamanan dipercayakan kepada penduduknya.
3. *Smart City* dapat menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur IT, infrastruktur sosial, dan bisnis infrastruktur untuk meningkatkan kecerdasan kota.
4. *Smart City* membuat kota lebih efisien dan layak huni
5. Penggunaan *Smart Computing* untuk membuat *Smart City* dan fasilitasnya meliputi pendidikan, kesehatan, keselamatan umum, transportasi yang lebih cerdas, saling berhubungan dan efisien.

Smart City merupakan sebuah pendekatan yang terintegrasi dengan tujuan memberikan efisiensi pada suatu kota yang menerapkannya. *Smart City*

sebagai pembobotan aspek suatu lingkungan karena *Smart City* telah mengaplikasikan ICT secara pintar serta efektif dalam pemanfaatan bermacam sumber daya, memberikan penghematan biaya serta tenaga, tingkatkan pelayanan serta mutu hidup, dan kurangi jejak area, sehingga mampu menciptakan inovasi dan ekonomi ramah lingkungan. Bagi Pratama (2014: 13) dalam Noor et al., (2020) *Smart City* diartikan sebagai kota pintar dengan konsep pengembangan dan efektivitas pada kota yang akan menerapkannya.

Pada penelitian Adzan & Saraswaty (2016) dalam perkembangannya *smart city* memiliki 6 (enam) indikator didalamnya, 6 indikator konsep *smart city* yaitu:

1. *Smart Economy* (Ekonomi Pintar)

Ekonomi Pintar (inovasi dan persaingan), maksudnya adalah semakin tinggi inovasi baru yang ditingkatkan maka akan bertambah juga peluang usaha baru serta persaingan pasar usaha/modal juga akan ikut meningkat.

2. *Smart Mobility* (Mobilitas Pintar)

Mobilitas pintar berbicara mengenai Transportasi dan Infrastruktur, pengelolaan infrastruktur kota di masa depan dianggap sebagai sistem pengelolaan terpadu yang kemudian diorientasikan dan menjamin keterpilihan pada kepentingan publik.

3. *Smart Environment* (Lingkungan Pintar)

Lingkungan pintar merupakan lingkungan yang dapat memberikan kenyamanan dan keberlanjutan sumber daya yang memberikan keindahan secara fisik maupun non fisik. Lingkungan yang bersih dan tertata dengan baik merupakan salah satu contoh penerapan lingkungan pintar.

4. *Smart People* (Orang atau Masyarakat Pintar)

Masyarakat pintar merupakan masyarakat yang mampu mengembangkan kreativitasnya dan menjadikan kreativitas tersebut sebagai modal sosial dalam mengembangkan perekonomiannya. Masyarakat pintar akan berpartisipasi dalam proses demokrasi dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap kepentingan publik.

5. *Smart Living* (Hidup Pintar)

Hidup pintar yaitu memiliki kualitas hidup baik yang terukur oleh kebudayaan, mampu bersifat dinamis, dan selalu berusaha memperbaiki ataupun mengembangkan dirinya sendiri baik dari segi budaya ataupun pendidikan, sehingga dapat memiliki hidup yang berkualitas.

6. *Smart Governance* (Pemerintahan Pintar)

Pemerintahan yang cerdas yaitu pemerintahan yang mengedepankan *Good Governance* sehingga sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dapat mengindahkan supremasi hukum, demokrasi, keadilan, partisipasi, transparansi, dan sebagainya dalam memberikan sistem pelayanan pemerintahan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Dimensi dalam penerapan konsep *Smart City* memiliki 33 (tiga puluh tiga) karakteristik indikator yang kemudian digunakan dalam menghitung indeks *Smart City* pada 70 (tujuh puluh) Kota di Eropa. Keenam dimensi dan indikatornya tersebut dapat dilihat pada gambar berikut, (Giffinger 2007) :

Tabel 2.1 Dimensi Smart City
Sumber : (Giffinger 2007)

SMART ECONOMY (Competitiveness)	SMART PEOPLE (Social and Human Capital)	SMART GOVERNANCE (Participation)
<ul style="list-style-type: none"> - Innovative Spirit - Entrepreneurship - Economic image & Trademarks - Productivity - International Embeddedness - Ability to transform 	<ul style="list-style-type: none"> - Level of Qualification - Affinity to life long learning - Social and Ethnic Plurality - Flexibility - Creativity - Cosmopolitanism/ Open mindedness - Participation in Public Life 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation in decision making - Public and social service - Transparent governance - Political Strategies & Perspectives
SMART MOBILITY (Transport dan ICT)	SMART ENVIRONMENT (Natural Resources)	SMART LIVING (Quality Of Life)
<ul style="list-style-type: none"> - Local Accesibility - (Inter-)national accesibility - Availability of ICT infrastructure - Sustainable, innovative and safe transport systems 	<ul style="list-style-type: none"> - Attractivity of natural conditions - Pollution - Environmental Protection - Sustainable Resource management 	<ul style="list-style-type: none"> - Cultural facilities - Health Conditions - Individual safety - Housing quality - Education Facilities - Touristic attractivity - Social cohesion

Dari Keenam dimensi *Smart City* tersebut, penulis pada penelitian kali ini ingin membahas lebih spesifik salah satu Dimensi dalam penerapan *Smart City*, yaitu *Smart Governance*. *Smart Governance* merupakan salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *Smart City*. Secara umum, *Smart Governance* adalah istilah yang merujuk dalam pengimplementasian ICT pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif (Latuheru et al., 2009).

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 di akses 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, sumber daya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan. dalam kaitannya dengan konsep *Smart governance* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "database" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja.

Satu hal yang perlu diingat dalam penerapan *Smart Governance* sebagai salah satu media perwujudan *Smart City* bahwa sebagus apapun sistemnya tetapi jika masyarakatnya dominan tak berpendidikan, moralitas yang buruk dan tak jelas apa dan bagaimana budayanya. hal tersebut justru akan menjadi *Stupid City* yang ditandai dengan kesemrawutan disana-sini, maka sebuah *Smart City* bisa terwujud apabila masyarakatnya cerdas atau *well educated*, kritis, dan memiliki kesadaran tinggi untuk berpartisipasi aktif mendukung segala upaya yang baik menuju kota yang lebih berkualitas. Selain daripada itu, peran dari seorang pemimpin pun cukup dominan, karena dari seorang pemimpinlah bakal lahir *Smart System* atau sistem cerdas yang dapat menjawab persoalan-persoalan pembangunan sosial-budaya, fisik-lingkungan, dan ekonomi secara berkelanjutan.

Smart Governance (Pemberdayaan dan Partisipasi), *Smart Governance* berkaitan dengan politik dan partisipasi masyarakat, layanan penduduk dan penggunaan jaringan komunikasi baru seperti *e-government* dan *e-democracy*. Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah *Good Governance*. Yaitu paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai “desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintah yang bersih, bertanggung jawab dan berdaya saing”. Dengan mengoptimalkan keenam indikator tersebut, konsep *Smart City* bukan lagi sebuah wacana belaka. Namun, keenam indikator ini bisa lebih difokuskan atau dimaksimalkan salah satunya. Misalnya, kota Copenhagen kota yang ada di Denmark ini memfokuskan diri untuk pengoptimalan bidang lingkungan. Karena hal ini, Copenhagen dianggap sebagai salah satu kota pintar di dunia (Nukma 2016).

C. Subdimensi *Smart Governance*

Pada penelitian Adzan & Saraswaty (2016) *Smart City* memiliki konsep dalam penerapannya, yaitu :

1. Sebuah kota memiliki kinerja yang baik dengan berpandangan pada aspek ekonomi, pemerintahan, penduduk, mobilitas, dan lingkungan hidup.
2. Sebuah kota yang mengontrol dan mengintegrasikan semua infrastruktur dapat mengoptimalkan segala sumber daya yang dimilikinya serta merencanakan pencegahannya, adapun sistem keamanan dan pemeliharaan dipercayakan kepada masyarakatnya.

3. *Smart City* dapat menghubungkan segala infrastruktur dalam meningkatkan kecerdasan kota.
4. *Smart City* menjadikan kota sebagai layak huni secara efisien.
5. Penggunaan *Smart Computing* untuk membuat *Smart City* memiliki keterkaitan secara efisien.

Giffinger (2007) mengelompokkan dimensi *smart governance* dalam beberapa bagian, yaitu :

1. *Participation in decision making* (Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan)

Pengambilan keputusan Partisipatif merupakan proses pemberian kepemilikan keputusan kepada seluruh kelompok secara kreatif dengan menemukan pilihan yang efektif untuk dijalankan semua orang.

2. *Public and Social Services* (Pelayanan Publik dan Sosial)

Pelayanan sosial meliputi tunjangan dan fasilitas seperti perawatan kesehatan, bantuan makanan, pendidikan, Dinas Pemadam Kebakaran, perumahan bersubsidi, perawatan kesehatan, adopsi, pelatihan kerja, lobi, penelitian kebijakan, dan pengelolaan masyarakat

3. *Transparent Governance* (Tata Kelola Transparan)

Tata kelola yang transparan berarti pejabat pemerintah tidak menyembunyikan apapun terhadap masyarakat dan bertindak secara terbuka dengan diketahui oleh warga negara terkait keputusan yang akan diambil.

4. *Political Strategis & Perspective* (Perspektif dan strategi politik)

Strategi politik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh, mengembangkan, dan menggunakan kekuasaan baik dari segi pengaruh maupun kredibilitas untuk mendapatkan keuntungan dalam situasi konflik

Pada buku Anityasari (2019) Konsep *Smart Governance* diukur berdasarkan tiga dimensi, yaitu :

1. Layanan Publik (*Public Service*)

Dengan memanfaatkan teknologi terkini, dengan cara inovatif dan kreatif, pemerintah daerah mampu menyediakan:

- a) Seluruh bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat secara *online* dan transparan dengan memanfaatkan konsep *Smart Governance*.
- b) Penyediaan sarana prasarana dengan sistem monitoring kebutuhan kepada masyarakat secara langsung..
- c) Memudahkan penyediaan kebutuhan jasa pokok untuk masyarakat.

2. Birokrasi (*Bureaucacy*)

Pemanfaatan perkembangan teknologi dilakukan secara inovatif dan kreatif dalam membangun sebuah pemerintah dengan sistem birokrasi yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

3. Kebijakan Publik (*Public Policy*)

Perkembangan teknologi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan sebuah pengaduan terhadap pemerintah ataupun

instansi terkait yang bekerja pada rana pemerintah, hal ini dibuktikan dengan penerapan sistem *Smart Governance* yang memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam memberikan pengaduan ataupun masukan kepada pemerintah sebelum menerapkan suatu kebijakan.

Berdasarkan beberapa konsep dan sifat tindakan yang berkenaan dengan pelaksanaan *Good Governance*, dari penelitian Ramdhani & Ramdhani (2017) maka pelaksanaan kebijakan dapat diukur/dievaluasi berdasarkan dimensi-dimensi: konsistensi, transparansi, akuntabilitas, keadilan, efektivitas, dan efisiensi.

1. Konsistensi

Pelaksanaan kebijakan berlangsung dengan baik apabila pelaksanaan kebijakan dilakukan secara konsisten dengan berpegang teguh pada prosedur dan norma yang berlaku.

2. Transparansi

Transparansi merupakan kebebasan akses atas informasi yang patut diketahui oleh publik dan pihak-pihak yang berkepentingan. Informasi yang berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan publik perlu dilakukan bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan, dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti

3. Akuntabilitas

Setiap aktivitas pelaksanaan kebijakan publik harus dapat dipertanggung jawabkan baik secara administratif maupun substantif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Keadilan

Keadilan secara umum dapat dipahami sebagai kebaikan, kebajikan, dan kebenaran, yang mengikat antara anggota masyarakat dalam mewujudkan keserasian antara penggunaan hak dan pelaksanaan kewajiban.

5. Partisipatif

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan dan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan. Partisipasi masyarakat merupakan kunci sukses dari pelaksanaan kebijakan publik karena dalam partisipasi menyangkut aspek pengawasan dan aspirasi. Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan kebijakan sebaiknya bersifat partisipatif, yaitu pelaksanaan kebijakan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, kepentingan, dan harapan masyarakat.

6. Efektivitas

Efektifitas berkenaan dengan pencapaian hasil yang telah ditetapkan, atau pencapaian tujuan dari dilaksanakannya tindakan, yang berhubungan dengan aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari unit produk atau layanan.

7. Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan jumlah penggunaan sumber daya yang dibutuhkan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi merupakan hubungan antara efektivitas dan penggunaan sumberdaya.

Indikator ukuran yang dapat digunakan pada dimensi efisiensi adalah penggunaan sumberdaya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, yang bisa diukur dengan tingkat penggunaan waktu, biaya, manusia, peralatan, dan sumberdaya lainnya.

D. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik telah diatur secara resmi pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada intinya pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa, ataupun pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Bab (I) Pasal (I), ayat (I). Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab (III) Pasal (6), menjelaskan bahwa untuk menjamin kelancaran proses pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Adapun tugas ataupun fungsi dari pembina yaitu melakukan suatu pengawasan dan evaluasi terkait dengan sistem pembinaan tersebut. Sedangkan, penanggung jawab mempunyai tanggung jawab dalam kelancaran proses pelayanan publik, evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan, dan melakukan pelaporan kepada pembina penyelenggara pelayanan publik pada seluruh satuan kerja unit pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu yang perlu untuk diperhatikan oleh pemerintah. Sebab, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik semakin banyak sementara praktek penyelenggara

pelayanan publik tidak mengalami perubahan secara signifikan. Masyarakat setiap kali menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak direspon dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan masih lambat, berbelit-belit, mahal, bahkan melelahkan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah seharusnya bertanggung jawab dan terus memberikan suatu terobosan dalam meningkatkan kualitas layanan publik, tidak bisa dipungkiri bahwa masyarakat yang menjadi tolak ukur dalam pemenuhan keberhasilan layanan publik sebab masyarakat lah yang merasakan pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, pemerintah perlu memfokuskan konsep pelayanan publik terhadap kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya (Yayat, 2017).

Dalam buku Syafiie & Welasari (2015) ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Adanya kehandalan (*reliability*)
2. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*)
3. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*)
4. Adanya jalan untuk memulai (*access*)
5. Adanya sopan santun (*courtesy*)
6. Adanya hubungan baik (*communication*)
7. Adanya kepercayaan (*credibility*)
8. Adanya jaminan (*security*)

9. Adanya pengertian (*understanding*)
10. Adanya penampilan yang baik (*appearance*).

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dinyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam buku Syafiie & Welasari (2015) menjelaskan bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

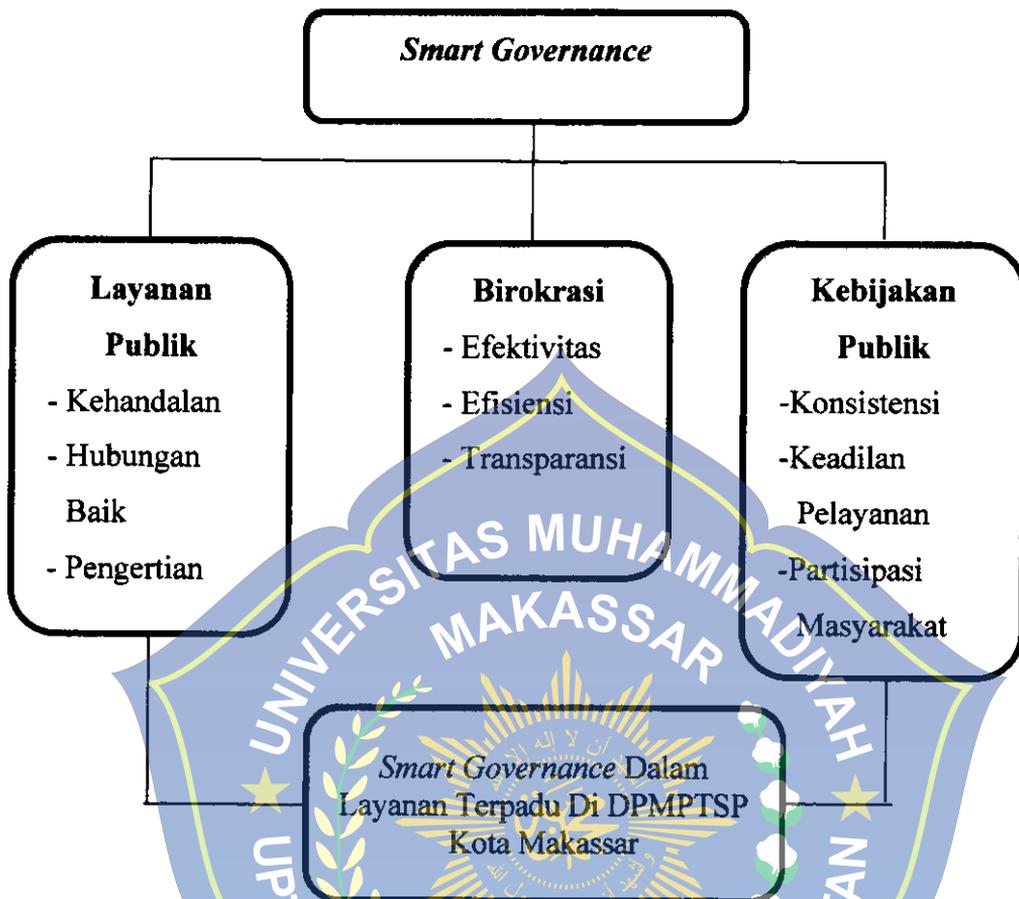
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam buku Syafiie & Welasari (2015) yang memiliki pendapat sama dengan Valarie Zeithaml dkk yang mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

E. Kerangka Pikir

Dalam penerapan *Smart governance* tentu ada standaritas atau penilaian yang perlu dilihat untuk mengukur seberapa sukses dinas tersebut menerapkan konsep tata kelola pemerintahan yang cerdas *Smart governance*. Kerangka fikir diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang ada tanpa melenceng dari fokus penelitian, Kerangka fikir sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Fikir

F. Fokus Penelitian

1. Penerapan *Smart Governance* dalam pelayanan publik dilihat dari tiga ketentuan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar:
 - a) Kehandalan
 - b) Hubungan Baik
 - c) Pengertian
2. *Smart Governance* dalam birokrasi mencakup tiga hal yang akan dibahas dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar:

- a) Efektivitas
 - b) Efisiensi
 - c) Transparansi
3. *Smart Governance* dalam kebijakan publik mencakup tiga hal yang akan dibahas dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar:

- a) Konsistensi
- b) Keadilan Pelayanan
- c) Partisipasi Masyarakat

G. Deskripsi Fokus

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah menerapkan sistem *Smart Governance* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna membentuk suatu sistem pemerintahan yang cerdas dan efektif untuk masyarakatnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah memiliki *website* resmi yang ditujukan kepada masyarakat apabila ingin mengurus surat perizinan dan sebagainya, Namun pada penelitian kali ini akan membahas tiga point penting dalam penerapan *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, diantaranya :

1. Layanan Publik

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar merupakan salah satu dinas yang bekerja dalam

bidang pelayanan dan perizinan sehingga secara tidak langsung akan terus melakukan kontak dengan masyarakat sehingga perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Sesuai dengan tugasnya DPMPTSP kota Makassar ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat artinya pelayanan yang berjalan secara efisien dan efektif sehingga masyarakat tidak perlu lagi repot jika ingin memohon dalam mengajukan pelayanan perizinan.

Tuntutan masyarakat dalam melakukan pelayanan semakin banyak dan berbeda-beda sehingga dalam melakukan pelayanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya :

a) Kehandalan

Kehandalan menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar menjadi salah satu Dinas pelayanan yang telah meraih penghargaan oleh Gubernur Sulawesi Selatan sebagai DPMPTSP dengan kualitas yang baik dari DPMPTSP daerah lainnya, artinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah memiliki kehandalan dalam mengelola sistem pelayanan secara efektif untuk masyarakatnya, namun tidak bisa dipungkiri bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula harapan masyarakat terhadap sistem kerja yang dimiliki oleh karena itu Pelayanan yang diberikanpun harus selalu ditingkatkan dan tentunya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, Kehandalan yang dimaksud terkait ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, respond

terhadap masyarakat yang dilayani, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan.

b) Hubungan Baik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar harus menjaga Hubungan Baik kepada masyarakat yang dilayani, baik dari segi berbicara maupun secara tindakan sebab aparat yang baik adalah mereka yang mampu menghargai masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanannya, selain daripada itu masyarakat akan merasa *respect* terhadap aparat apabila diperlakukan dengan baik, maka dari itu hubungan baik yang dimaksudkan terkait hubungan baik dari segi komunikasi dan etika antara staff terhadap masyarakat yang diberikan pelayanan.

c) Pengertian

Tidak semua masyarakat yang diberikan pelayanan akan berjalan lancar dan selesai dengan baik, tentu akan ada masyarakat yang memiliki kendala ataupun problem dalam mengurus perizinannya, entah itu dari segi kelengkapan berkas, masalah pribadi, ataupun yang lainnya sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar selaku yang memberikan pelayanan dituntut mengerti dengan kondisi masyarakat dan memberikan penjelasan ataupun arahan terkait solusi dari masalah proses pelayanan perizinan yang dihadapi dan tentunya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, maka indikator

pengertian yang dimaksudkan adalah tindakan pengertian aparaturnya DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan solusi terkait kendala yang dialami masyarakat ketika sedang melakukan pelayanan.

2. Birokrasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah memiliki bentuk tata kerja pada setiap jabatan yang telah terorganisir dan dijalankan dengan baik, dengan tujuan membentuk suatu Birokrasi yang terprosedur. Salah satu bentuk Birokrasi atau tatanan kerja dalam DPMPTSP Kota Makassar, diantaranya adalah Kepala DPMPTSP Kota Makassar, Sekretaris, Subbagian umum dan kepegawaian, Subbagian Keuangan, Subbagian Perencanaan dan Pelaporan, Bidang pelayanan belakang perizinan teknis, Bidang pelayanan belakang perizinan nonteknis, Bidang pelayanan depan perizinan, Bidang penanaman modal, dan Seksi-seksi terkait.

Jabatan diatas merupakan bentuk tata kerja jabatan pada pada DPMPTSP Kota Makassar yang menjalankan sistem birokrasi sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing yang telah diatur secara struktural. Namun, birokrasi yang baik tentu membutuhkan beberapa hal sebagai standar penilaian keberhasilan, diantaranya :

a) Efektivitas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar tentu mempunyai target pencapaian yang harus diwujudkan, para pemangku jabatan inilah yang kemudian memiliki peran dan tugasnya masing-masing dalam mewujudkan pencapaian tersebut sesuai

dengan target birokrasi yang telah ditetapkan dan hal inilah yang disebut sebagai efektivitas sebuah birokrasi jika mampu mencapai targetnya, maka dari itu indikator efektifitas yang dilihat terkait sistem birokrasi yang menjalankan penerapan *smart governance*.

b) Efisiensi

Selain efektivitas, efisiensi dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar juga menjadi hal yang penting sebab birokrasi yang baik adalah birokrasi yang mampu berjalan secara efektif dan efisien, artinya birokrasi tersebut dapat memaksimalkan sumber daya yang ada dalam lembaga ataupun dinasny sehingga hasil yang dicapai tidak berjalan secara sia-sia dan dapat dimaksimalkan langsung oleh masyarakat ataupun DPMPTSP sendiri, maka efisiensi yang dilihat terkait prosedur Standar Pelayanan (SP) di DPMPTSP kota Makassar.

c) Transparansi

Dalam memberikan pelayanan, sistem pengelolaan pelayanan tidak sepatutnya untuk disembunyikan kepada masyarakat karena mereka berhak tau sistem pelayanan yang diberikan untuk itulah DPMPTSP Kota Makassar telah menyediakan layanan dalam bentuk *website* yang bisa diakses oleh semua masyarakat jika ingin mengurus perizinan dengan harapan sistem tersebut dapat dikelola secara transparan atau terbuka kepada masyarakat, baik dari segi prosedur pelayanan, persyaratan pengadministrasian perizinan, profil DPMPTSP kota Makassar, hingga biaya yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan perizinan.

3. Kebijakan Publik

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan penanaman modal dan perizinan, sehingga dalam melakukan suatu pelayanan setiap staff atau pihak yang bertugas masing-masing memiliki suatu sistem kebijakan dalam memberikan suatu pelayanan yang telah diatur oleh DPMPTSP kota Makassar, dalam menilai penerapan suatu kebijakan tentu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya :

a) Konsistensi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar dalam setiap pelaksanaan kebijakan publiknya harus dapat menjalankan ataupun merealisasikan kebijakan secara konsisten, untuk terus mengembangkan kualitas dalam pelayanan terpadu di DPMPTSP kota Makassar, maka dari itu dalam indikator konsistensi hal yang dilihat yaitu lamanya perealisasiannya suatu program atau kebijakan tersebut dijalankan.

b) Keadilan Pelayanan

Dalam menerapkan suatu kebijakan tentu perlu memperhatikan keadilan terlebih dalam memberikan suatu pelayanan sebab masyarakatpun dapat melihat keadilan pelayanan yang akan diberikan oleh staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, hal ini dapat dilihat dari tingkat kejujuran staff dalam memberikan pelayanan tanpa memandang dari segi ras, agama, bahkan golongan atau pangkat.

c) Partisipasi Masyarakat

Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam penerapan suatu kebijakan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar yaitu Partisipasi Masyarakat, Partisipasi masyarakat dalam memberikan pendapat terkait pelayanan yang telah diberikan baik berupa sanjungan ataupun pengaduan mengenai keluhan pelayanan dari DPMPTSP kota Makassar.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama tiga bulan, terhitung dari bulan Mei-Agustus dan lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, Kantor Wali Kota Makassar, lantai 1, jalan Ahmad Yani, website resmi: <https://dpmptsp-bintang5.makassar.go.id/>

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif, jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik ataupun bentuk hitungan-hitungan lainnya. Pendekatan kualitatif dipilih karena metode yang digunakan dapat mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang belum dimediasi.

Adapun jenis penelitian menggunakan pendekatan deskriptif, penggunaan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif diharapkan mampu menemukan, memahami, dan menjelaskan, serta memberikan gambaran mengenai *Smart Governance* dalam Layanan terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

C. Informan

Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aparatur dan masyarakat yang merasakan langsung atau terkait dalam penelitian ini sehingga informasi yang didapatkan dapat dipertanggung jawabkan dan bersifat valid, informan penelitian ini terdiri dari :

Tabel 3.2
Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan/Status	Jumlah
1.	Nur Intan Abdullah	NI	Subbagian Umum dan Kepegawaian	1
2.	Muh. Al-Gazali	AL	Seksi Pengelolaan Data, Pelaporan, dan Sistem Informasi Layanan	1
3.	Haris	HS	Pengelola Informasi Publik	1
4.	Asri	AI	Masyarakat	1
5.	Putra	PA	Masyarakat	1

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan yaitu :

1. *Interview* (Wawancara)

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar diantaranya, Subbagian Umum dan Kepegawaian, Seksi Pengelolaan Data, Pelaporan, dan Sistem Informasi Layanan, Pengelola Informasi Publik, dan Masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor DPMPTSP kota Makasar secara langsung. Teknik wawancara digunakan untuk pengumpulan data dengan melakukan studi pendahuluan guna menemukan permasalahan yang harus diteliti. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan

tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

2. Observasi

Proses pengumpulan data secara observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung dan berkunjung langsung dengan mengamati lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau penelitian terdahulu dari sumber terpercaya yang relevan. Dokumen-dokumen yang berhasil dikumpulkan diantaranya, LAKIP 2020 DPMPTSP kota Makassar, PERWALI Makassar Nomor 27 Tahun 2017, PERWALI Makassar Nomor 99 Tahun 2016, RENJA 2021 DPMPTSP kota Makassar, SOP 2020 DPMPTSP kota Makassar, SP 2020 DPMPTSP kota Makassar, dan Struktur Organisasi DPMPTSP kota Makassar.

E. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Triangulasi, yaitu dengan memberikan perbandingan antara sumber data yang satu dengan sumber data yang lain. Triangulasi sumber berarti mengecek dan membandingkan balik derajat kepercayaan dari informasi yang telah diperoleh pada lokasi penelitian.

Menurut Sugiyono (2009) triangulasi dibagi dalam tiga macam yaitu :

1. Triangulasi Sumber digunakan untuk menguji kevalidan data dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Data yang diperoleh kemudian dianalisis oleh sipeneliti sehingga mampu mendapatkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan.
2. Triangulasi Teknik untuk menguji kreadibilitas data dilakukan cara pengecekan ulang data terhadap sumber yang sama namun dengan menggunakan teknik berbeda. contohnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. apabila dengan menggunakan teknik pengujian kreadibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan dengan tujuan untuk memastikan mana data yang dianggap benar.
3. Triangulasi Waktu Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data dalam pendekatan penelitian kualitatif, kemudian dilaksanakan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai dalam pengumpulan data dalam waktu tertentu.

Analisis Data model Miles dan Huberman :

1. *Data Collection*/Pengumpulan data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pada tahap pertama peneliti melakukan observasi secara umum terhadap obyek/situasi yang diteliti, dengan ini peneliti akan mendapatkan data yang banyak dan bervariasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi data)

Data yang didapatkan diharapkan jumlahnya akan banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya. Dengan cara ini maka data yang direduksi dapat memberikan gambaran secara jelas dan memberikan kemudahan pada peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. *Data Display* (Penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu mendisplaykan data. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah keempat menurut pandangan Miles dan Huberman yaitu dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan

dalam pendekatan penelitian kualitatif merupakan cara baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa gambaran atau deskripsi terhadap obyek yang sebelumnya masih belum jelas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Makassar

Kota Makassar (Makassar : kadang dieja *Macassar*, *Mangkasar*; dari 1971 hingga 1999 secara resmi dikenal sebagai Ujung pandang atau Ujung Pandang) adalah sebuah kota madya dan sekaligus ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kota madya ini adalah kota terbesar pada 5°8'S 119°25'E Koordinat: 5°8'S 119°25'E, di pesisir barat daya pulau Sulawesi, berhadapan dengan Selat Makassar.

Kota Makassar (Macassar, Mangkasar, Ujung Pandang (1971-1999)) adalah salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

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 lakilaki 557.050 jiwa dan perempuan 573.334 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 %.

- a) Letak : Koordinat 5°8'S 119°25'E di pesisir barat daya pulau Sulawesi, menghadap Selat Makassar.
- b) Batas : Selat Makassar di sebelah barat, Kabupaten Pangkajene Kepulauan di sebelah utara, Kabupaten Maros di sebelah timur dan Kabupaten Gowa di sebelah selatan.
- c) Masyarakat Kota Makassar terdiri dari beberapa etnis yang hidup berdampingan secara damai. Penduduk Makassar kebanyakan dari Suku Makassar, sisanya berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya. Mayoritas penduduknya beragama Islam
- d) Pembagian Wilayah : Kota Makassar dibagi menjadi 14 kecamatan, 143 kelurahan, 885 RW dan 4446 RT.
- e) Kondisi Geografis : Ketinggian Kota Makassar bervariasi antara 0 - 25 meter dari permukaan laut, dengan suhu udara antara 20° C sampai dengan 32° C. Kota Makassar diapit dua buah sungai yaitu: Sungai Tallo yang bermuara disebelah utara kota dan Sungai Jeneberang bermuara pada bagian selatan kota. Lihat juga kondisi geografis Makassar selengkapnya.
- f) Luas wilayah : 128,18 km² (Total 175,77 km²).

Secara umum topografi Kota Makassar dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu :

- a) Bagian Barat ke arah Utara relatif rendah dekat dengan pesisir pantai.
- b) Bagian Timur dengan keadaan topografi berbukit seperti di Kelurahan Antang Kecamatan Panakukang.

Perkembangan fisik Kota Makassar cenderung mengarah ke bagian Timur Kota. Hal ini terlihat dengan giatnya pembangunan perumahan di Kecamatan Biringkanaya, Tamalanrea, Manggala, Panakkukang, dan Rappocini.

Jumlah kecamatan di kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya. Kota Makassar sendiri berdekatan dengan sejumlah kabupaten yakni sebelah utara dengan kabupaten Pangkep, sebelah timur dengan kabupaten Maros, sebelah selatan dengan kabupaten Gowa dan sebelah barat dengan Selat Makassar.

Dari gambaran selintas mengenai lokasi dan kondisi geografis Makassar, memberi penjelasan bahwa secara geografis, kota Makassar memang sangat strategis dilihat dari sisi kepentingan ekonomi maupun politik. Dari sisi ekonomi, Makassar menjadi simpul jasa distribusi yang tentunya akan lebih efisien dibandingkan daerah lain. Memang selama ini kebijakan makro pemerintah yang seolah-olah menjadikan Surabaya sebagai home base pengelolaan produk-produk draft kawasan Timur Indonesia, membuat Makassar kurang dikembangkan secara optimal. Padahal dengan mengembangkan Makassar, otomatis akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di kawasan Timur Indonesia dan percepatan pembangunan. Dengan

demikian, dilihat dari sisi letak dan kondisi geografis - Makassar memiliki keunggulan komparatif dibanding wilayah lain di kawasan Timur Indonesia. Saat ini Kota Makassar dijadikan inti pengembangan wilayah terpadu Mamminasata.

2. Profil Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan Peraturan Walikota Makassar Nomor 61 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada tahun 2019, wilayah administrasi Kota Makassar terdiri dari 15 kecamatan, luas daratan masing-masing kecamatan, yaitu: Mariso (1,82 km²), Mamajang (2,25 km²), Tamalate (20,21 km²), Rappocini (9,23 km²), Makassar (2,52 km²), Ujung Pandang (2,63 km²), Wajo (1,99 km²), Bontoala (2,10 km²), Ujung Tanah (5,94 km²), Tallo (5,83 km²), Panakkukang (17,05 km²), Manggala (24,14 km²), Biringkanaya (48,22 km²), Tamalanrea (31,84 km²) dan Kep. Sangkarrang (1.54 km²). Pemerintahan Kota Makassar pada tanggal 1 September 1971 berubah namanya menjadi Kota Ujung Pandang setelah diadakan perluasan kota dari 21 km² menjadi 175,77 km². Namun kemudian, pada tanggal 13 Oktober 1999 berubah kembali namanya menjadi Kota Makassar. Kota Makassar merupakan kota internasional serta terbesar di Kawasan Indonesia Timur dan

pada masa lalu pernah menjadi ibu kota Negara Indonesia Timur Provinsi Sulawesi. Secara administratif Kota Makassar terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kependudukan Penduduk Kota Makassar berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019 sebanyak 1,526,677 jiwa.

Dengan keberadaan OPD ini, diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme kinerja aparatur Pemerintah Kota Makassar dalam memberikan pelayanan perizinan yang didasarkan kepada nilai-nilai komitmen dan konsistensi, wewenang dan tanggung jawab, integritas dan profesional, ketepatan/keakurasian dan kecepatan, disiplin, serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

3. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar

a. Visi

Terwujudnya iklim investasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia

b. Misi

- 1) Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi.
- 2) Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi.
- 3) Meningkatkan kompetensi aparatur DPMPTSP melalui penerapan sistem reward and punishment.
- 4) Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi

4. Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri atas :
 - 1) Subbagian Perencanaan dan Pelaporan;
 - 2) Subbagian Keuangan;
 - 3) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Penanaman Modal, terdiri atas:
 - 1) Seksi Perencanaan dan Pengawasan Penanaman Modal;
 - 2) Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah;
 - 3) Seksi Promosi Penanaman Modal.
- d. Bidang Pelayanan Depan Perizinan, terdiri atas :
 - 1) Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
 - 2) Seksi Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan;
 - 3) Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan.
- e. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis, terdiri atas :
 - 1) Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis;
 - 2) Seksi Peninjauan Perizinan Teknis;
 - 3) Seksi Penetapan Perizinan Teknis.
- f. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis, terdiri atas :
 - 1) Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Non Teknis;
 - 2) Seksi Peninjauan Perizinan Non Teknis;
 - 3) Seksi Penetapan Perizinan Non Teknis.

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

h. Unit Pelaksana Teknis (UPT).

5. Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, BAB III, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas, Bagian Kesatu, Dinas, Pasal 4 :

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.
- b. Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
 - 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - 4) pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
 - 5) pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penanaman modal;

6) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

c. Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai uraian tugas :

- 1) merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 2) merumuskan dan melaksanakan visi dan misi dinas;
- 3) merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Bidang Penanaman Modal, Bidang Pelayanan Depan Perizinan, Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis, Dan Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis ;
- 4) merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK) dinas;
- 5) mengoordinasikan dan merumuskan bahan penyiapan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya;

- 6) merumuskan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dinas;
- 7) mengoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana;
- 8) menyelenggarakan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 9) melaksanakan pembinaan, pengendalian, dan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- 10) membina dan melaksanakan pelayanan, informasi, pemrosesan/pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;
- 11) melaksanakan pelayanan pengaduan dan penyelesaian atas pengaduan;
- 12) melakukan penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 13) mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan,;
- 14) merumuskan, mengembangkan dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya;
- 15) melaksanakan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik Daerah yang berada dalam penguasaannya;

- 16) melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah Provinsi ke pemerintah Kota sesuai dengan bidang tugasnya;
- 17) mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya;
- 18) mempelajari memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;
- 19) memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada pimpinan;
- 20) melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait lainnya sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 21) membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 22) melaksanakan pembinaan jabatan fungsional;
- 23) melaksanakan pembinaan unit pelaksana teknis;
- 24) menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada walikota melalui Sekretaris Daerah;
- 25) melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh walikota.

6. Tugas Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Makassar, Maka tugas masing-masing aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, yaitu :

a. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan dinas.

b. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan

Subbagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan dinas.

c. Subbagian Keuangan

Subbagian Keuangan mempunyai tugas melakukan administrasi dan akuntansi keuangan.

d. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.

e. Bidang Penanaman Modal

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, pengawasan dan promosi investasi penanaman modal

untuk mengoptimalkan pengawasan dalam pengolahan potensi penanaman modal daerah.

f. Seksi Perencanaan dan Pengawasan Penanaman Modal

Seksi Perencanaan dan Pengawasan Penanaman Modal mempunyai tugas melakukan perencanaan untuk peningkatan investasi dalam pelaksanaan penanaman modal dan realisasi investai perusahaan Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing.

g. Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah

Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah mempunyai tugas menyusun dan merencanakan sosialisasi, bimbingan teknis, penyuluhan dan kegiatan lainnya untuk pemberdayaan usaha daerah.

h. Seksi Promosi Penanaman Modal

Seksi Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas mempersiapkan dan memfasilitasi pelaksanaan promosi investasi bidang investasi dengan pemerintah, lembaga pemerintah dan swasta dalam dan luar Negeri.

i. Bidang Pelayanan Depan Perizinan

Bidang Pelayanan Depan Perizinan mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

j. Seksi Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan

Seksi Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Perizinan mempunyai tugas melakukan pelayanan pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan

- k. **Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan**
Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan mempunyai tugas melakukan perencanaan, pengelolaan dan pengembangan sistem informasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.
- l. **Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis**
Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis yang mempunyai tugas memberikan pelayanan dan pengelolaan perizinan teknis.
- m. **Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis**
Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis mempunyai tugas melakukan pengkajian dan verifikasi administrasi berkas permohonan perizinan teknis.
- n. **Seksi Peninjauan Perizinan Teknis**
Seksi Peninjauan Perizinan Teknis mempunyai tugas melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan teknis.
- o. **Seksi Penetapan Perizinan Teknis**
Seksi Penetapan Perizinan Teknis mempunyai tugas melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan teknis.
- p. **Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis**
Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis mempunyai tugas memberikan pelayanan dan pengelolaan perizinan non teknis.

q. Seksi Pengakajian dan Verifikasi Perizinana Non Teknis

Seksi Pengakajian dan Verifikasi Perizinana Non Teknis mempunyai tugas melakukan pengkajian dan verifikasi administrasi berkas permohonan perizinan non teknis. engakajian dan Verifikasi Perizinana Non Teknis.

r. Seksi Peninjauan Perizinan Non Teknis

Seksi Peninjauan Perizinan Non Teknis mempunyai tugas melakukan melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan non teknis.

s. Seksi Penetapan Perizinan Non Teknis

Seksi Penetapan Perizinan Non Teknis mempunyai tugas melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan non teknis.

t. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

u. Unit Pelaksana Teknis

Di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dibentuk unit pelaksana teknis berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembentukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis ditetapkan dengan Peraturan Walikota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan setelah dikonsultasikan secara tertulis dengan Gubernur.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* serta Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai rujukan dalam penerapan pelayanan perizinan berbasis *online* di wilayah Kota Makassar.

1. *Smart Governance* dalam Layanan Publik

Kota Makassar merupakan salah satu kota yang menjadi percontohan dalam penerapan *smart city* sehingga kota Makassar juga tidak mau ketinggalan dalam memberikan pembenahan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publiknya, salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar yang merupakan salah satu instansi yang melakukan banyak jenis pelayanan kepada masyarakat, dimulai dari jenis pelayanan administrasi perizinan, pelayanan perizinan penanaman modal, perizinan dan non perizinan, perizinan berusaha, dan perizinan non berusaha.

Banyaknya jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar secara tidak langsung dituntut kepada masyarakat untuk terus memberikan pelayanan yang prima sehingga DPMPTSP kota Makassar terus mengembangkan pelayanannya dengan berbagai konsep, salah satunya melalui konsep penerapan *smart governance* yang merupakan salah satu indikator utama dalam penerapan *smart city*.

Sistem pelayanan yang telah di implementasikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar merupakan sistem pelayanan yang telah dilakukan secara *online* melalui website resmi "<https://dpmptsp-bintang5.makassar.go.id>" dengan harapan mampu memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan perizinan di DPMPTSP kota Makassar, namun dalam memberikan layanan publik tersebut ada 3 indikator utama yang menjadi bahan pertimbangan dalam konsep penerapan *smart governance*, yaitu :

a) Kehandalan

Kehandalan tentu diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebab tanpa adanya kehandalan dari staff yang melakukan pelayanan maka sistem pelayanan pun tidak akan berjalan dengan baik, Kehandalan yang dimaksud dalam hal ini menyangkut ketepatan waktu aparatur dalam melakukan pelayanan, *respond* aparatur DPMPTSP kota Makassar terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, dan kemampuan para staff dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak HS selaku Pengelola Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“Sistem pelayanan yang diberikan tergantung dari pemohonnya, kami sudah berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk pemohon tapi tergantung lagi dari pemohonnya bagaimana tanggapan mereka terhadap pelayanan yang kami berikan tapi kami dan yang lainnya

selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik” (hasil wawancara 01 Juli 2021)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak HS dapat dilihat sendiri bahwa sistem pelayanan yang ada di DPMPTSP kota Makassar sudah dapat dikategorikan memuaskan sebab pihak yang mengelola pelayanan pun terus mengusahakan untuk dapat memberikan sistem pelayanan yang baik kepada masyarakat agar masyarakat dapat menyelesaikan proses pelayanannya dengan cepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, seperti yang telah dikatakan oleh Bapak PA selaku masyarakat yang telah melakukan pelayanan perizinan secara langsung terkait sistem pelayanan yang dijalankan, ketepatan waktu pelayanan, dan respond staff dalam memberikan pelayanan :

“Pelayanan yang ada disini saya kira sudah bisa dikatakan baik pokoknya aman semuanya, staff yang melayani juga merespond dengan baik dan cepat, proses pelayanannya juga cepat tapi untuk kepengurusan pelayanan kesehatannya, IMTA, Trayek masih dilakukan secara *offline*, belum dilakukan secara *online*” (hasil wawancara 07 Juli 2021)

Dari hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Bapak PA selaku masyarakat yang dilayani menandakan bahwa hal yang disampaikan oleh Bapak HS selaku Pengelola Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar sudah benar dan saling sinkron, terkait pelayanan yang telah dilakukan secara maksimal, proses pelayanan yang cepat, dan respond baik dari staff kepada masyarakat yang memiliki kendala dalam proses pelayanan perizinannya, Selain dari hasil wawancara diatas, untuk lebih memperkuat argument terkait sistem

pelayanan dalam DPMPTSP kota Makassar melalui Rencana Kerja (RENJA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar pada penilaian kepuasan masyarakat terdapat hasil responden terkait pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSP beberapa diantaranya sebagai berikut :

- a) Kesesuaian persyaratan pelayanan dianggap sudah **sangat sesuai** dan dapat dipahami (234 responden atau **62,07%** dari total 377 responden).
- b) Kemudahan prosedur pelayanan tergolong **sangat mudah** (215 responden atau **57,03%**).
- c) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan tergolong **sangat cepat** (211 responden atau **55,97%**).
- d) Kewajaran biaya/tarif tergolong **gratis** (221 responden atau **58,62%**).
- e) Kesesuaian produk pelayanan tergolong **sangat sesuai** (221 responden atau **58,62%**).
- f) Kompetensi/kemampuan petugas tergolong **sangat kompeten** (250 responden atau **66,31%**).
- g) Perilaku petugas termasuk **sangat sopan dan ramah** (237 responden atau **62,86%**).
- h) Kualitas sarana dan prasarana sudah tergolong **sangat baik** (241 responden atau **63,93%**).
- i) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah **dikelola dengan baik** (275 responden atau **72,94%**).

Dari laporan akhir Rencana Kerja (RENJA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar diatas diperoleh nilai akhir Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90,36 dari target nilai indeks 85, hal ini menandakan bahwa sistem pelayanan yang ada dalam DPMPTSP kota Makassar telah berjalan secara *smart* dinilai dari segi kehandalan yang mencakup beberapa indikator diantaranya, ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan, respond aparatur DPMPTSP kota Makassar terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, dan kemampuan para staff dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

b) Hubungan Baik

Adanya hubungan baik dalam memberikan suatu pelayanan merupakan salah satu indikator yang perlu diperhatikan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sebab aparatur yang baik adalah mereka yang mampu menjalin hubungan baik kepada masyarakat yang dilayani guna memperlancar proses pelayanan yang akan dilakukan. Hubungan baik yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu, hubungan baik dari segi komunikasi dan etika antara staff terhadap masyarakat yang dilayani.

Dari hasil wawancara dengan Bapak AI selaku masyarakat yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh para staff DPMPTSP kota Makassar mengatakan bahwa :

“Petugas yang melayani memperlihatkan perilaku yang ramah dan cepat menjawab apabila ada hal yang dipertanyakan kemudian, jika ada kendala ataupun kesalahan dalam pemberkasan langsung disampaikan dengan cepat kemudian dijelaskan hal-hal apa saja yang perlu untuk dilengkapi” (hasil wawancara 29 Juli 2021)

Dari hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Bapak AI selaku pemohon dapat disimpulkan bahwa pihak DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan pelayanan juga memperhatikan adanya hubungan baik antara pihak yang melayani dan pihak yang dilayani, dilihat dari komunikasi antara masyarakat dan staff yang bertugas berjalan dengan baik serta etika yang diperlihatkan juga terkesan sopan dan ramah.

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas kemudian dikuatkan dengan hasil responden penilaian kepuasan masyarakat melalui Rencana Kerja (RENJA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar, terkait perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ditemukan bahwa Perilaku petugas termasuk **sangat sopan dan ramah** (237 responden atau 62,86%). Dari hasil penilaian tersebut dan hasil wawancara yang terlihat sinkron dapat disimpulkan bahwa penerapan *smart governance* dalam layanan publik pada indikator hubungan baik bisa dikatakan *smart* dibuktikan dari staff DPMPTSP kota Makassar ketika memberikan pelayanan selalu menjaga etika ataupun komunikasinya terhadap masyarakat sehingga terjadi hubungan baik antara pihak yang memberikan pelayanan dengan pihak yang menerima pelayanan selama proses pelayanan berlangsung.

c) Pengertian

Hambatan atau kendala dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat tentu tidak bisa terelakkan sebab pemahaman dan pengertian masyarakat tentu berbeda-beda, tidak semua masyarakat dapat memahami

prosedur pelayanan dengan baik tetapi mereka tetap ingin menyelesaikan urusannya dengan cepat. Dalam hal ini pengertian yang dimaksud terkait tindakan yang dilakukan pihak DPMPTSP kota Makassar selaku pemberi pelayanan untuk memberikan pemahaman ataupun solusi kepada masyarakat apabila terdapat kendala dalam melakukan pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar dalam hal ini selaku pihak yang bertanggung jawab melakukan pelayanan kepada masyarakat yang memohon harus tetap mengerti dan memberikan pengertian kepada masyarakat yang dilayani, seperti halnya dengan hasil wawancara kepada Bapak AL selaku Seksi pengelolaan data, pelaporan, dan sistem informasi yang mengutarakan kendala terkait masalah yang biasa dihadapi staff dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat :

“Kendala, Pemenuhan persyaratan oleh pemohon, terkadang pemohon tidak mau mengerti dan cuman mau enak saja, yang mereka mau tau pelayanannya cepat di proses dan diselesaikan” (Hasil wawancara 29 Juli 2021)

Hal seperti ini tentu akan terjadi kepada pihak yang memberikan pelayanan, oleh sebab itu pihak DPMPTSP kota Makassar perlu menangani dengan baik dan memberikan solusi terkait kendala yang dihadapi, seperti yang dikatakan oleh Bapak HS selaku Pengelola Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait kendala yang dialami beserta bentuk pengertian yang diberikan ketika melakukan suatu pelayanan terhadap masyarakat berbasis *website*.

“Kendala untuk melakukan pelayanan melalui *website* yang pertama itu mungkin untuk orang tua yang awalnya tidak bisa mengetik terus kemudian mau diarahkan secara langsung, saya bisa arahkan namun mungkin akan memakan banyak waktu sehingga saya sendiri dan teman saya yang ada disana hanya bisa menyediakan untuk membantu melakukan penginputannya, misalnya pemohonnya disini menyediakan berkas-berkas yang kami butuhkan untuk di upload langsung di sistemnya” (hasil wawancara 01 Juli 2021)

Dari hasil wawancara yang telah dikatakan langsung oleh Bapak HS terkait kendala yang biasa dihadapi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang telah berbasis *online* melalui *website*, bahwa hal yang biasa terjadi adalah ketika pihak pemohon tidak mengerti dalam mengoperasikan *website* tersebut sehingga pihak DPMPTSP kota Makassar memberikan bentuk pengertian melalui akses kemudahan yang diberikan kepada masyarakat yang masih belum mampu mengoperasikan *website* tersebut dengan baik dalam pelayanan perizinan untuk mengunjungi langsung DPMPTSP kota Makassar dan membawa berkas-berkas sesuai dengan mekanisme persyaratan prosedur perizinan yang kemudian akan di input langsung oleh staff yang bertugas agar pelayanan dapat tetap berjalan secara cepat dan kondusif.

Dari kesimpulan diatas dapat dinilai bahwa penerapan *smart governance* dalam layanan publik secara pengertian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya telah tergolong *smart* dilihat dari inisiatif pihak DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan layanan secara *offline* ketika masih ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan perizinan namun belum mampu mengoperasikan *website* dengan benar.

Dari ketiga indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan *smart governance* dalam layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar jika dilihat dari ketiga sub indikator layanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa secara layanan publik DPMPTSP kota Makassar dapat dikategorikan telah menjalankan sistem layanan publik secara *smart*.

2. *Smart governance* dalam Birokrasi

Sistem birokrasi yang baik ditandai dengan struktur sosial yang terorganisir dan formal, Dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar masing-masing pelayanan memiliki jabatan fungsional tersendiri sesuai dengan kemampuannya dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan dapat dilayani secara efektif. namun, dalam menilai baik atau tidaknya sistem birokrasi tersebut berjalan pada DPMPTSP kota Makassar tentu dilihat dari beberapa indikator yang mempengaruhi, diantaranya :

a) Efektifitas

Dalam memberikan suatu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar tentu memperhatikan tingkat efektifitas dari sistem birokrasi yang akan dijalankan dengan tujuan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tingkat efektifitas yang dimaksudkan disini terkait efektifitas DPMPTSP kota Makassar dalam menjalankan *smart governance*,

bagaimana struktur organisasi yang menangani langsung penerapan *smart governance*.

Dari banyaknya jenis pelayanan yang ada di DPMPTSP kota Makassar memiliki sistem mekanisme yang berbeda-beda sesuai dengan kelompoknya masing-masing, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar masing-masing jabatan telah ditempatkan berdasarkan kemampuan mereka masing-masing dan telah diikat oleh dasar hukum yang berlaku, termasuk dalam pengimplementasian program *smart governance*, sudah ada satu jabatan yang menangani langsung.

Hasil wawancara seperti yang telah dikatakan oleh Ibu NI selaku Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait pembentukan kepanitiaan dalam mengimplementasikan program *smart governance*, mengatakan bahwa :

“Tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan untuk *smart governance* nya karena memang sudah ada, seksi pengelolaan data dan sistem informasi, nah sistem informasi itulah yang mengelola terkait *smart governance* disini” (hasil wawancara 27 Juli 2021)

Hal senada juga kemudian disampaikan langsung oleh Bapak AL selaku Seksi pengelolaan data, pelaporan, dan sistem informasi layanan, mengatakan bahwa :

“Saya yang menangani langsung bagian *smart governance*nya, saya yang bertanggung jawab semuanya tapi kalo team yaa pasti ada yang membantu” (hasil wawancara 29 Juli 2021)

Dari yang telah dikatakan oleh kedua responden, keduanya mengatakan bahwa tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan khusus yang menangani *smart governance* karena sudah ada Seksi pengelolaan data, pelaporan, dan sistem informasi layanan yang bertanggung jawab dan mengambil alih langsung terkait penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, Hal ini menandakan *smart governance* dari segi birokrasi telah berlaku secara efektif dilihat bahwa untuk staff yang mengelola terkait *smart governance* telah ada yang bertanggung jawab secara langsung sehingga tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan baru dalam mengembangkan program *smart governance* di DPMPTSP kota Makassar.

b) Efisiensi

Efisiensi yang dimaksudkan disini dilihat dari bagaimana prosedur standar pelayanan yang berjalan dalam DPMPTSP kota Makassar, Dalam Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah dipaparkan secara jelas terkait persyaratan dalam setiap pelayanan dan prosedur pelayanan yang akan dijalani sehingga dalam melakukan pelayanan tentu masyarakat akan dilayani dengan staff yang berbeda-beda tergantung dari jenis pelayanan yang ingin diterbitkan, seperti yang telah dikatakan oleh Bapak HS selaku Pengelola Informasi Publik Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait efisiensi mekanisme pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“Perbedaan untuk setiap pelayanan pasti ada, tidak mungkin untuk pelayanan izin gudang dan yang lainnya sama, pasti berbeda. pelayanan untuk pendaftarannya itu sendiri pasti ke saya tapi untuk prosesnya pasti berbeda karena pejabatnya juga akan melihat berkas-berkasnya secara langsung” (hasil wawancara 01 Juli 2021)

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu NI selaku Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait perbedaan dalam setiap pelayanan.

”Tentu ada perbedaan disetiap pelayanan tergantung jenisnya, Pak haris cuman membantu, itu cuman untuk yang gptek dan tidak punya peralatan sebetulnya mereka tidak perlu kesini Pihak yang melayani berbeda beda tergantung jenis layanannya klo kesehatan ya orang kesehatan tapi intinya pelayanan disini satu bidangji pelayanan” (hasil wawancara 27 Juli 2021)

Dari yang telah dikatakan oleh kedua responden diatas mengatakan dengan jelas bahwa tentu ada perbedaan mekanisme dalam setiap pelayanan yang ada di DPMPTSP kota Makassar tergantung dari jenis layanan apa yang ingin diterbitkan oleh pemohon, kemudian apabila ada masyarakat yang masih belum mampu mengoperasikan *website* dan melakukan pendaftaran secara *online* maka staff yang bertugas akan memberikan bantuan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan perizinan.

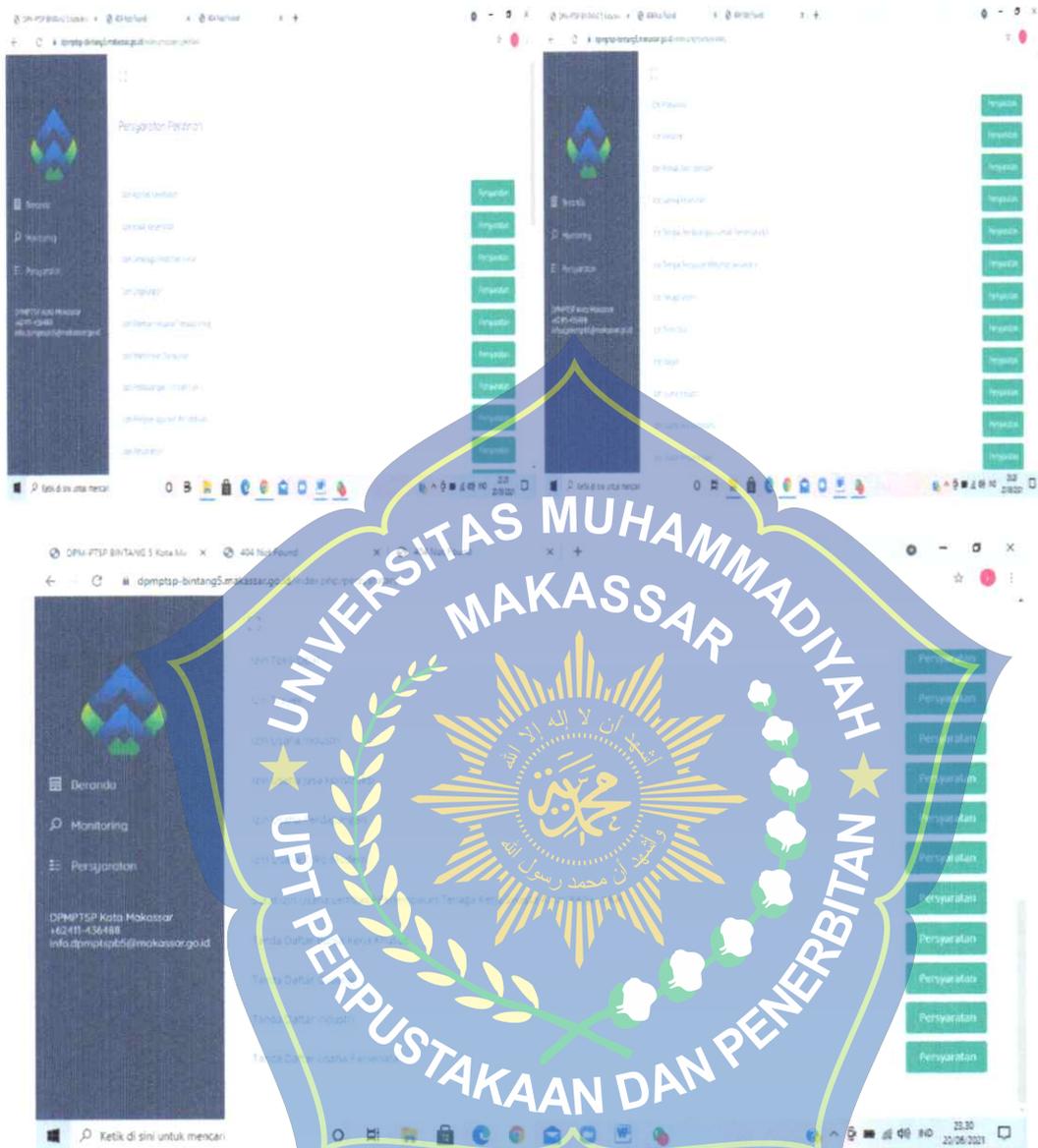
Dari Hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari segi *smart governance* dalam birokrasi dari segi efisiensi telah berjalan dengan baik melihat bahwa setiap jenis pelayanan telah *diheandle* oleh

masing-masing staff yang bertugas sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama ataupun antri terlalu lama apabila ingin melakukan sistem pelayanan baik secara *offline* ataupun *online*.

c) Transparansi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah melakukan sistem pelayanan secara *online* berbasis *website* sehingga masyarakat tidak perlu lagi repot-repot datang ke DPMPTSP kota Makassar dan memasukkan berkas permohonan pelayanan secara langsung karena semuanya dapat diselesaikan dalam *website* resmi DPMPTSP kota Makassar. Transparansi yang dilihat disini terkait keterbukaan DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan informasi pelayanan, prosedur persyaratan setiap pelayanan, sampai kepada profil resmi DPMPTSP kota Makassar yang memang layak untuk diketahui oleh masyarakat.

Dari segi prosedur pelayanan dalam *website* resmi DPMPTSP Kota Makassar telah terdapat laman untuk melihat persyaratan untuk setiap jenis pelayanan yang akan dilakukan dan telah terdaftar dalam *website* sehingga masyarakat akan lebih mudah mengetahui terkait persyaratan ataupun dokumen-dokumen yang diperlukan apabila ingin melakukan suatu pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar.



Gambar 4.2 Laman Persyaratan dalam Melakukan Pelayanan Perizinan pada *website* resmi DPMP TSP Kota Makassar

Dalam *website* resmi DPMP TSP kota Makassar tersebut telah disajikan beberapa laman pelayanan didalamnya termasuk laman persyaratan jika ingin melakukan pelayanan perizinan dengan melakukan pendaftaran terlebih dahulu dan mengisi beberapa point-point pendaftaran yang harus dilengkapi. Namun, dalam *website* tersebut ada satu laman yang tidak bisa dibuka atau dijangkau pada bagian profil yang seharusnya dapat

dilihat secara umum agar masyarakat tahu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

Hasil wawancara dengan Bapak HS selaku Pengelola Informasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait laman profil pada *website* DPMPTSP kota Makassar yang belum bisa diakses.

“Laman profil pada *website* yang masih belum bisa diakses kami sedang mencari solusi untuk mengambil data lagi, jadi kita akan rencana buat *website* baru lagi namun kami belum tau caranya dapat *website* yang udah mati, jadi untuk *website* profilnya nanti akan dipisahkan dengan *website* pelayanannya” (hasil wawancara 01 Juli 2021)

Kemudian, hal yang hampir sama juga dikatakan oleh Bapak AL selaku Seksi pengelolaan data, pelaporan, dan sistem informasi layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait transparansi profil pada *website* DPMPTSP kota Makassar.

“Terkait *website* dpmptsp kota makassar pada bagian profil yang masih belum bisa diakses dikarenakan memang belum di isi dan masih sementara mengumpulkan data untuk dimasukkan kebagian profil” (hasil wawancara 05 Juli 2021)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa kedua responden mengatakan hal yang sama terkait laman profil *website* resmi DPMPTSP kota Makassar yang belum bisa diakses, bahwa laman tersebut memang belum di isi dan data terkait masih sementara dikumpulkan untuk kemudian dimasukkan pada bagian profil. Namun, responden pertama juga mengatakan bahwa akan ada kemungkinan pihak DPMPTSP kota Makassar

membuat *website* baru dan memisahkan *website* yang berisikan tentang profil DPMPTSP kota Makassar dengan *website* untuk melakukan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dan observasi terhadap *website* DPMPTSP kota Makassar dapat disimpulkan bahwa penerapan *smart governance* secara transparansi dalam DPMPTSP kota Makassar belum berjalan secara maksimal, melihat bahwa masih adanya laman *website* pada bagian profil yang tidak bisa diakses.

Secara birokrasi dalam penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar jika dilihat dari ketiga sub indikator Birokrasi diatas dapat disimpulkan bahwa secara birokrasi DPMPTSP kota Makassar belum bisa dikategorikan berjalan secara *smart*, dari segi efektifitas dan efisiensi birokrasi berjalan secara terstruktur namun dari segi transparansi ditemukan keganjalan dimana pada laman *website* DPMPTSP kota Makassar bagian *profil* tidak bisa diakses sama sekali dan masih sementara dipersiapkan dalam penginputan datanya padahal *website* tersebut telah diaplikasikan selama kurang lebih dua tahun sejak tahun 2019.

3. *Smart governance* dalam Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar berpacu pada bentuk Konsistensi, keadilan pelayanan, dan partisipasi masyarakat untuk mengembangkan sistem pelayanan yang ada dalam DPMPTSP kota Makassar.

Kebijakan DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan pelayanan secara *online* berbasis *website* menjadi salah satu point utama yang menjadi tolak ukur realisasi penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. Namun, dalam pelaksanaan *smart governance* dalam kebijakan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar ada beberapa indikator penting yang mempengaruhi keberhasilan pengimplementasiannya.

a) Konsistensi

Konsistensi dalam menerapkan suatu kebijakan diukur berdasarkan bagaimana kebijakan tersebut diambil dan dipertanggungjawabkan perealisasiannya agar dapat bertahan dan di implementasikan dalam jangka waktu yang panjang, hal tersebut dilihat dari seberapa lama kebijakan tersebut berjalan. Seperti halnya, dalam DPMPTSP kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan berbasis *website* secara *online* yang masih berjalan hingga sekarang.

Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak AL selaku Seksi pengelolaan data, pelaporan, dan sistem informasi layanan terkait pengadaan sistem pelayanan berbasis *website* secara *online* oleh DPMPTSP kota Makassar

Website disini sudah seperti aplikasi cman bentuknya yang berbeda, kalo sistem sudah ada maka aplikasi juga sudah ada, tanda tangannya disini sudah menggunakan tanda tangan digital, aplikasi itu boleh *website* boleh bukan *website*, makanya disini kurang orang yang datang karena kan *online*, dari 2019 sudah berbentuk *online*, kita gunakan berbentuk *website* supaya semua orang bisa pakai kalo dalam berbentuk aplikasi tidak semua orang bisa pakai (hasil wawancara 29 Juli 2021)

Dari hasil wawancara bersama Bapak AL diatas dapat dilihat bahwa pengadaan pelayanan berbasis *website* dalam bentuk *online* di DPMPTSP kota Makassar telah berjalan mulai pada tahun 2019, artinya kebijakan pelayanan tersebut telah berjalan dua tahun. Selain dari itu, informan juga menganggap bahwa sistem yang ada sekarang sudah bisa dikatakan sebagai aplikasi walaupun masih berbentuk *website*, sebab jika berbentuk *website* semua masyarakat dapat menggunakannya secara umum.



Gambar 4.3 Laman *Website* resmi DPMPTSP kota Makassar

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat DPMPTSP kota Makassar telah menerapkan kebijakan dengan pengelolaan pelayanan berbentuk *website* namun, tidak sampai situ pihak DPMPTSP kota Makassar juga telah mempersiapkan sistem pelayanan yang akan dijalankan dalam bentuk aplikasi, namun belum mampu direalisasikan dan masih menjadi tahap pengembangan untuk diaplikasikan. Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak HS selaku Pengelola Informasi Publik terkait pengadaan aplikasi pelayanan DPMPTSP kota Makassar :

aplikasi dpmptsp sudah ada namun belum diaplikasikan karena terkendala masalah dana, aplikasi tersebut sudah ada dan kami sudah sediakan untuk direalisasikan namun masih terkendala mengenai dana sehingga sistem pelayanan sekarang masih dilakukan dalam bentuk *website* (hasil wawancara 01 Juli 2021)

Dari hasil wawancara oleh Bapak HS dan Bapak AL dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP kota Makassar dalam sistem pelayanannya telah berjalan secara *online* dalam bentuk *website* secara resmi, terkait pengadaan aplikasi untuk mengembangkan sistem pelayanan sudah ada namun belum dapat direalisasikan berhubung karena terkendala masalah dana, hal ini menandakan bahwa secara konsistensi dalam indikator kebijakan dapat dikategorikan *smart* dilihat dari konsistensi DPMPTSP kota Makassar dalam merealisasikan dan terus mengembangkan sistem pelayanan secara *online* yang berbasis *website*.

b) Keadilan

Keadilan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar terkait keadilan aparatur DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai dari tingkat kejujuran para staff dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak membeda-bedakan secara ras, agama, ataupun golongan pangkat sehingga pelayanan berjalan dengan baik sesuai prosedur kebijakan yang telah ditetapkan.

Seperti yang telah dikatakan oleh AI selaku masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung terkait sistem pelayanan yang berjalan dalam DPMPTSP kota Makassar :

Pelayanan yang ada disini kalo menurut saya sudah bagus, tidak ada antrian yang berlebih jika memang memerlukan pelayanan secara *offline* karena kebanyakan sistem pelayanan sudah dilakukan secara *online* jadi lebih memudahkan jika ingin melakukan kepengurusan perizinan (hasil wawancara 29 Juli 2021)

Dari hasil wawancara yang telah dikatakan oleh Bapak AI dapat dilihat bahwa secara pelayanan DPMPTSP kota Makassar telah menjalankan proses pelayanannya dengan baik kepada masyarakat baik secara *offline* maupun *online*, proses antrian juga berjalan dengan tertib sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan ketika melakukan pelayanan.



Gambar 4.4 Keadaan proses pelayanan secara langsung dalam DPMPTSP kota Makassar

Dari gambar diatas berdasarkan hasil observasi dapat dilihat bahwa sistem pelayanan telah berjalan secara terorganisir, tidak ada antrian berlebih, dan masyarakat melakukan pelayanan secara terstruktur. Hal senada juga kemudian dikatakan oleh Bapak PA selaku Masyarakat yang

telah melakukan pelayanan secara langsung terkait mekanisme pelayanan yang berjalan di DPMPTSP kota Makassar :

Pelayanan telah dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah diperlihatkan dalam layar informasi prosedur pelayanan, antrian berjalan dengan cepat sesuai urutan antrian, tidak menerima calo' atau sistem pengurus agar kepengurusannya dilakukan dengan cepat dan mendahulukan masyarakat lain yang mengurus sehingga mekanisme pelayanan berjalan sesuai prosedur (hasil wawancara 07 Juli 2021).

Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak PA dapat disimpulkan bahwa secara keadilan DPMPTSP kota Makassar telah melakukan sistem pelayanan secara adil dilihat dari yang telah dikatakan oleh kedua informan bahwa sistem pelayanan telah berjalan dengan baik, tidak ada antrian yang berlebih, dan sistem kepengurusan juga dilakukan secara adil tanpa menerima calo atau pengurus untuk membantu kelancaran kepengurusan yang akan dijalankan.

Jika dilihat secara keadilan dalam memberikan pelayanan DPMPTSP kota Makassar dapat dikategorikan *smart* sebab sistem pelayanan telah dilakukan secara transparan sehingga meminimalisir terjadinya kecurangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, selain daripada itu dapat dilihat kepengurusan perizinan masyarakat berjalan dengan cepat sehingga tidak ada antrian yang panjang antara masyarakat jika ingin melakukan pelayanan secara *offline* maupun *online*.

c) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan peran atau keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan yang berlangsung di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar. Dalam DPMPTSP kota Makassar telah disediakan pengaduan dalam bentuk *website* kepada masyarakat yang ingin memberikan masukan ataupun kendala terkait proses pelayanan yang telah dilakukan di DPMPTSP kota Makassar.

Seperti yang telah dikatakan oleh Ibu NI selaku Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait pengadaan layanan pengaduan dalam bentuk *online* melalui *website* resmi DPMPTSP kota Makassar :

Untuk masyarakat yang ingin memberikan komplain, masukan ataupun saran terkait pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP kota Makassar, kami telah menyediakan ruang melalui pengaduan pelayanan dalam *website* resmi DPMPTSP kota Makassar, mereka tinggal membuka *website* kemudian *log in* melalui akun yang sudah terdaftar sebelumnya dan melakukan pengaduan dalam bentuk saran, komplain, kendala, ataupun masukan-masukan mengenai prosedur pelayanan yang harus kami jalankan (hasil wawancara 27 Juli 2021)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara partisipatif, DPMPTSP kota Makassar telah memberikan ruang kepada masyarakat melalui layanan pengaduan dalam *website* untuk menyampaikan keluhan, saran, masukan, bahkan bentuk ketidaknyamanan apabila selama proses pelayanan yang dijalankan, masyarakat merasa tidak nyaman ataupun tidak puas terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar.



Gambar 4.5 Laman *website* Layanan Pengaduan DPMPTSP Kota Makassar

Dari Rencana Kerja (RENJA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar juga terdapat penilaian kepuasan masyarakat melalui hasil responden terkait Penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah **dikelola dengan baik** (275 responden atau 72,94%). Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa pihak DPMPTSP kota Makassar benar-benar mengelola layanan pengaduan dengan baik sehingga sudah dikategorikan *smart* berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat yang telah melakukan pelayanan di DPMPTSP kota Makassar.

Dari segi Kebijakan publik penerapan *smart governance* dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar dilihat dari ketiga sub indikator kebijakan publik diatas dapat dikategorikan *smart* sebab setiap kebijakan yang dijalankan benar-benar direalisasikan dengan baik, baik dilihat dari segi konsistensi perealisasi

sistem kebijakan, keadilan pelayanan kepada masyarakat, maupun partisipasi masyarakat dalam memberikan keluhan ataupun masukan dan sarannya terkait pengembangan kebijakan di DPMPTSP kota Makassar.

C. Pembahasan Penelitian

Smart city merupakan salah satu konsep visi & misi yang dikembangkan oleh Walikota Makassar, untuk mewujudkan konsep *smart city* tersebut ada beberapa indikator yang mempengaruhi keberhasilan pengimplementasiannya, salah satunya tata kelola pemerintahan yang cerdas (*smart governance*). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar menjadi salah satu Dinas yang mengembangkan program *smart governance* dengan konsep pelayanan, sesuai dengan tugas pokoknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Oleh karena itu, DPMPTSP kota Makassar menjadi salah satu Dinas yang diharapkan mampu menjadi rujukan bagi instansi lain dalam pengembangan program *smart governance* di kota Makassar yang berdasar pada pelayanan perizinan.

Seperti yang telah dikemukakan dalam buku Anityasari (2019) bahwa konsep penerapan *smart governance* diukur berdasarkan tiga dimensi, yaitu :

1. Layanan Publik

Dalam buku Anityasari (2019) telah mengemukakan bahwa layanan publik harus mampu memanfaatkan teknologi terkini, dengan cara inovatif dan

kreatif, serta pemerintah daerah mampu menyediakan seluruh bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat secara *online* dan transparan dengan memanfaatkan konsep *Smart Governance*. Dalam penelitian Adzan & Saraswaty (2016) menyebutkan konsep *smart governance* sebagai salah satu indikator penerapan *smart city* merupakan Pemerintahan yang cerdas yaitu pemerintahan yang mengedepankan *Good Governance* sehingga sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dapat mengindahkan supremasi hukum, demokrasi, keadilan, partisipasi, transparansi, dan sebagainya dalam memberikan sistem pelayanan pemerintahan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* serta Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai rujukan dalam penerapan pelayanan perizinan berbasis *online* di wilayah Kota Makassar sehingga dalam perealisasiannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar telah menerapkan sistem pelayanan secara *online* melalui *website* resmi <https://dpmptsp-bintang5.makassar.go.id/> yang direalisasikan pada tahun 2019.

Dalam pengimplementasian layanan publik di DPMPTSP kota Makassar berdasarkan buku Syafiie & Welasari (2015) ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan, diantaranya :

a) Kehandalan

Secara kehandalan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar dinilai berdasarkan

ketepatan waktu aparatur dalam melakukan pelayanan, respond aparatur DPMPTSP kota Makassar terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, dan kemampuan para staff dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Secara ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan pihak DPMPTSP kota Makassar telah menyelesaikan perizinan masyarakat dengan tepat waktu baik pelayanan yang dilakukan secara *online* dalam bentuk *website* dan pelayanan yang dilakukan secara *offline* artinya pemohon melakukan pelayanan secara langsung di kantor DPMPTSP kota Makassar.

Respond aparatur DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat telah dinilai sopan, ramah, dan penyampaian informasi-informasi terkait pelayanan perizinanpun disampaikan dengan sopan dan terarah sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami apa yang disampaikan.

Kemampuan para staff dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat telah tergolong kompeten dalam melaksanakan tugas di bidangnya masing-masing sehingga pelayanan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat dapat berjalan dengan cepat dan tepat. Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian kehandalan jika dilihat dari segi ketepatan waktu pelayanan, respond aparatur ketika melakukan pelayanan, dan kemampuan para staff jika melayani masyarakat sudah tergolong memuaskan dan berjalan dengan baik, dengan demikian dapat dikatakan

bahwa secara kehandalan dalam melakukan layanan publik pihak DPMPTSP kota Makassar sudah bisa dikatakan telah menerapkan sistem *smart governance*.

b) Hubungan Baik

Dalam melakukan suatu pelayanan tentu perlu adanya kerjasama antara pihak yang melayani dengan pihak yang dilayani sehingga perlu hubungan baik antara masyarakat dan pihak yang memberikan pelayanan dengan tujuan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan cepat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam hal ini hubungan baik yang dilihat dalam sistem pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar yaitu, hubungan baik dari segi komunikasi dan etika antara staff terhadap masyarakat yang dilayani.

Secara komunikasi pihak DPMPTSP kota Makassar terus mengkomunikasikan hal-hal yang perlu disampaikan dengan baik terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, komunikasi yang berjalan tentu disampaikan secara sopan, ramah, dan mudah dimengerti agar masyarakat dapat menyelesaikan proses perizinannya dengan cepat. Begitupun secara etika, DPMPTSP kota Makassar terus memperlihatkan sikap yang ramah kepada masyarakat, Jangan sampai ada masyarakat yang merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan.

c) Pengertian

Dari segi pengertian hal yang dilihat dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota

Makassar yaitu dari segi tindakan yang dilakukan pihak DPMPTSP kota Makassar selaku pemberi pelayanan untuk memberikan pemahaman ataupun solusi kepada masyarakat apabila terdapat kendala dalam melakukan pelayanan.

Dalam melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat tentu tidak semuanya akan berjalan dengan lancar, akan ada masyarakat yang memiliki kendala baik dari segi pemberkasan yang kurang difahami, proses pelayanan yang sekarang telah dilakukan secara *online*, maupun pengaplikasian *website* jika ingin mengajukan perizinan secara *online*, untuk itu perlu yang adanya tindakan pengertian oleh para staff yang bertugas apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Jika dilihat dari segi tindakan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkendala dalam pelayanannya secara *online*, pihak DPMPTSP kota Makassar telah menyiapkan beberapa staff yang *stay* untuk membantu masyarakat yang tidak mengerti dalam mengoperasikan *website* yang telah disediakan dan ingin melakukan pelayanan perizinan.

Dari ketiga indikator layanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar secara layanan publik telah menerapkan sistem *smart governance* walaupun sistem pelayanan masih dilakukan dalam bentuk *website* secara *online* namun pelayanan dilakukan secara maksimal sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke DPMPTSP kota Makassar secara langsung apabila ingin melakukan pengajuan perizinan dan apabila masyarakat ingin melakukan

pelayanan dan belum mampu mengoperasikan *website* yang telah disediakan, pihak DPMPTSP kota Makassar telah menyediakan beberapa staff yang stay dalam membantu proses pelayanan secara langsung hingga selesai.

2. Birokrasi

Susunan organisasi, tugas, dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar telah diatur secara resmi berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, termasuk bagian yang mengelola langsung *smart governance* di DPMPTSP kota Makassar.

Dalam penerapan *smart governance* sistem birokrasi dijalankan melalui pemanfaatan perkembangan teknologi yang dilakukan secara inovatif dan kreatif guna membangun sebuah pemerintah dengan sistem birokrasi yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, (Anityasari, 2019). Untuk itu dalam menilai penerapan *smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Makassar dilihat dari tiga aspek, yaitu efektif, efisien, dan transparan.

a) Efektif

Dalam penerapan *smart governance* dalam birokrasi dari segi efektifitas Efektifitas berkenaan dengan pencapaian hasil yang telah ditetapkan, atau pencapaian tujuan dari dilaksanakannya tindakan, yang berhubungan dengan aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari unit produk atau layanan. Dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar efektifitas yang dimaksudkan disini terkait efektifitas DPMPTSP kota Makassar dalam menjalankan *smart governance*.

Dalam susunan organisasi DPMPTSP kota Makassar telah ada seksi pengelolaan, data, dan informasi yang mengelola langsung terkait penerapan *smart governance*. Untuk itu tidak perlu lagi membentuk kepanitiaan ataupun team khusus yang menangani *smart governance* sebab sudah ada bidangnya yang telah ditentukan dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. Untuk itu, dari segi efektifitas dalam birokrasi DPMPTSP kota Makassar menjalankan pelayanannya secara efektif dilihat dari susunan organisasi yang terstruktur dalam bidangnya masing-masing.

b) Efisien

Efisiensi merupakan hubungan antara efektifitas dalam sumber daya, Efisiensi berkenaan dengan jumlah penggunaan sumberdaya yang dibutuhkan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang dimaksudkan dalam DPMPTSP kota Makassar terkait prosedur standar pelayanan yang berjalan dalam DPMPTSP kota Makassar, Dalam Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah dipaparkan secara jelas terkait persyaratan dalam setiap pelayanan dan prosedur pelayanan yang akan

dijalani sehingga dalam melakukan pelayanan tentu masyarakat akan dilayani dengan staff yang berbeda-beda tergantung dari jenis pelayanan yang ingin diterbitkan.

Dalam setiap pelayanan yang ada dalam DPMPTSP kota Makassar telah ditentukan prosedur pelayanannya masing-masing, begitupun dengan persyaratan pelayanan yang ingin dilakukan. Setiap jenis persyaratan pelayanan dapat dilihat dalam *website* resmi DPMPTSP kota Makassar sebelum melakukan pelayanan.

c) Transparan

Transparansi merupakan kebebasan akses atas informasi yang patut diketahui oleh publik dan/atau pihak-pihak yang berkepentingan, Informasi yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan, dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Transparansi yang dilihat dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terkait keterbukaan DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan informasi pelayanan, prosedur persyaratan setiap pelayanan, sampai kepada profil resmi DPMPTSP kota Makassar yang memang layak untuk diketahui oleh masyarakat.

Keterbukaan DPMPTSP kota Makassar dalam memberikan informasi layanan kepada masyarakat telah dilakukan secara *online* dalam *website* resmi DPMPTSP kota Makassar terkait persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam setiap jenis pelayanan yang akan dilakukan. Selain

daripada itu, informasi terkait mekanisme pelayanan yang dilakukan juga diperlihatkan dalam kantor DPMPTSP jika ingin melakukan pelayanan secara *offline* atau langsung.

Dalam *website* DPMPTSP kota Makassar terdapat laman *profil* yang belum bisa diakses hingga sekarang, hal ini dikarenakan data-data yang diperlukan belum di *input* dan masih sementara penyusunan untuk kemudian dapat di *upload*. Hal ini menandakan bahwa secara transparansi dalam birokrasi secara pelayanan telah berjalan secara terbuka melihat dari adanya akses untuk mengetahui persyaratan-persyaratan yang diperlukan apabila ingin melakukan setiap jenis pelayanan dan mekanisme pelayanan yang telah disediakan langsung dalam DPMPTSP kota Makassar. Namun, jika dilihat transparansi secara birokrasi dimana masih adanya laman *profil* pada *website* yang belum bisa diakses secara umum sehingga masyarakat tidak mengetahui terkait Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

3. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu rencana, program, keputusan, aksi, dan aktivitas untuk kemudian dilakukan atau tidak dilakukan sebagai bentuk upaya penyelesaian masalah, seperti yang telah dikatakan oleh Herdiana (2018) bahwa kebijakan publik dapat berupa hal-hal yang telah diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan.

Dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar kebijakan publik diukur berdasarkan konsistensi,

RIWAYAT HIDUP



IKRAM MAULIDIN. Lahir di Polewali, 27 Juni 1999. Anak pertama dari 2 bersaudara dan merupakan buah hati dari pasangan Suaedi dengan Hamriani. Penulis menempuh Pendidikan dasar di SD Inpres Polewali Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru mulai tahun 2005 Sampai Tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMPN 1 Soppeng Riaja Kabupaten Barru dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMAN 1 Soppeng Riaja Kabupaten Barru yang sekarang diganti menjadi SMAN 2 Barru dan tamat pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi yakni, Universitas Muhammadiyah Makassar Program S1 Reguler jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.