ABSTRAK

SARAH LATIFA DINAR. 2023. Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi *Short Message Services (SMS) Gateway* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (dibimbing oleh Ahmad Taufik dan Muhammad Amril Pratama Putra)

Penelitian ini bertujuan (a) untuk mengetahui peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *Short Message Services (SMS) gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, (b) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *Short Message Services (SMS) gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa a) Produktivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar masih kurang cepat dalam pelayanan pengolahan data *SMS* masyarakat sampai pengeluaran data, Aparatur Inspektorat di Kabupaten Bandung masih ada yang belum bisa mengoperasikan komputer khususnya penggunaan *SMS gateway*. b) Kualitas layanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup baik, tetapi masih kurangnya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam penggunaan *SMS gateway*. c) Responsivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup baik, tiap ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat selalu di respon dengan cepat. d) Responsibilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah sesuai dengan aturan atau norma yang berlaku. e) Akuntabilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah dapat dipertanggungjawabkan dan sudah terlaksana dengan baik melalui kinerja pelayanan publik.

Kata Kunci: Peningkatan Kinerja, Aparatur, Sistem Informasi, *Short Message Services (SMS) Gateway*.