

SKRIPSI

**PENINGKATAN KINERJA APARATUR MELALUI SISTEM
INFORMASI *SHORT MESSAGE SERVICES* (SMS) GATEWAY
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**

Disusun dan usulkan oleh:

SARAH LATIFA DINAR

105641110816



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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi Penelitian : Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi *Short Message Services* (SMS) Gateway Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Sarah Latifa Dinar

Nomor Induk Mahasiswa : 105641110816

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Muh. Amril Pratsima, P. S.IP., MAP

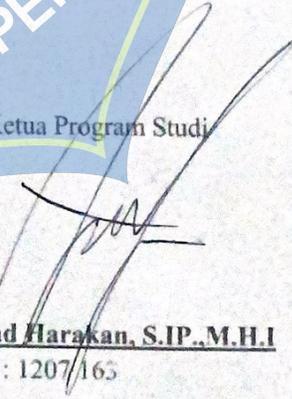
Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hidayati Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730 727


Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
NBM : 1207/165

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 : 0184/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa 29 Agustus 2023.



Mengetahui :

Ketua

Sekretaris

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

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

Tim Penguji :

1. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

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

3. Nur Khaerah, S.IP., M.IP

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sarah Latifa Dinar

Nomor Induk Mahasiswa : 105641110816

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

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, 20 Agustus 2023

Yang Menyatakan,


Sarah Latifa Dinar

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*.

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Dengan memanjatkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan taufik-Nya jualah sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi *Short Message Services* (SMS) *Gateway* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar” dapat diselesaikan.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga terkhusus kepada dosen pembimbing Bapak Ahmad Taufik, S.IP.,M.AP selaku pembimbing I dan Bapak Muh. Amril Pratama Putra, S.IP.,MAP selaku pembimbing II, yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau merupakan kenikmatan intelektual yang tak ternilai harganya. Semoga Allah SWT menggolongkan upaya-upaya beliau sebagai amal kebaikan.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya terutama kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang senantiasa medoakan dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof.Dr.H.Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membina Universitas ini dengan sebaik-baiknya.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
4. Bapak Ahmad Harakan, S.IP.,M.H.I selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membina jurusan ini dengan sebaik-baiknya.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah member bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan dilembaga ini.
6. Segenap staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis.
7. Segenap rekan-rekan civitas akademika Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin.

Makassar, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| B. Teori dan Konsep..... | 15 |
| C. Kerangka Pikir..... | 26 |
| D. Fokus Penelitian..... | 27 |
| E. Deskripsi Fokus Penelitian..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 30 |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 30 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian..... | 30 |
| C. Jenis dan Sumber Data..... | 31 |
| D. Informan Penelitian..... | 31 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 32 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 32 |
| G. Pengabsahan Data..... | 33 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 35 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 35 |

| | |
|---|-----------|
| B. Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi <i>Short Message Services (SMS) gateway</i> pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar..... | 47 |
| C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi <i>Short Message Services (SMS) gateway</i> pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar..... | 83 |
| BAB V PENUTUP..... | 86 |
| A. Kesimpulan..... | 86 |
| B. Saran..... | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 88 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Informan Penelitian..... | 31 |
|------------------------------------|----|



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir | 27 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... | 41 |
| Gambar 4.2 Bagan Arus Prosedur Pelayanan Perizinan pada DPM PTSP..... | 46 |
| Gambar 4.3 Bagan Optimalisasi SMS <i>Gateway</i> | 48 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan daerah. Pelaksanaan otonomi daerah telah membuka peluang bagi provinsi, kabupaten/kota untuk mengembangkan kreativitas dan inovasinya dalam membangun daerah dan mengimplementasikan makna otonomi, komprehensif, otentik dan bertanggung jawab. Konsep otonomi daerah saat ini merupakan bentuk pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga berbagai fasilitas pelayanan publik harus saling terkait satu sama lain dengan cara yang mudah diakses oleh masyarakat atau publik (Hidayatullah, R., 2010).

Pelayanan pemerintah daerah merupakan informasi yang sangat penting yang perlu diketahui oleh semua masyarakat. Pemerintah daerah harus mewujudkan layanan sistem informasi. Layanan sistem informasi dilakukan karena kebutuhan, terutama untuk memfasilitasi dan meningkatkan efisiensi mesin di pemerintahan. Pemanfaatan sistem teknologi informasi pada sektor pemerintahan merupakan salah satu yang berguna untuk kelancaran komunikasi antar instansi, instansi, instansi dan instansi. Komunikasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dan masyarakat luas, sehingga terjalin sistem administrasi yang efektif, efisien dan cepat dalam melayani masyarakat luas. Teknologi sistem informasi dapat menyediakan ruang informasi layanan publik

yang dapat diakses dengan mudah oleh siapapun dan dimanapun (Hidayatullah, R., 2010).

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari penguasa, dan tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai harapan, karena pelayanan publik yang dialami selama ini menyusut, lamban dan membosankan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Akibat perkembangan teknologi informasi, Indonesia sebagai negara yang berdaulat harus mengikuti perkembangan tersebut dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam struktur pemerintahannya. Mulai dari pemerintah daerah sampai kepada pemerintah pusat telah terintegrasi dengan sistem *e-government*, salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pekerjaan pemerintahan dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan yang ada.

Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional, pengembangan *e-government* merupakan upaya penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Menurut Badu Ahmad, dkk. (2013) untuk menjalankan *e-government* diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik.

Era globalisasi saat ini seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong terjadinya perubahan di berbagai sektor pemerintahan.

Perubahan ini dilakukan untuk mencerminkan proses *good governance*. Pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dimana pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Firdayanti, R., 2015).

Dengan menggunakan teknologi informasi ini akan membantu aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kenneth dan Jane dalam Sunyoto (2014) ada dua dampak sistem informasi dalam sebuah organisasi yaitu dampak ekonomi, dan dampak organisasi dan perilaku. Dampak ekonomi dari teknologi informasi (TI) mengubah baik biaya modal relatif maupun biaya informasi. Teknologi sistem informasi dipandang sebagai faktor produksi yang dapat menggantikan modal dan tenaga kerja tradisional. Saat biaya teknologi informasi turun, TI menggantikan tenaga kerja dan modal lainnya, seperti bangunan dan mesin yang relatif mahal. Sementara itu, dampak SIM terhadap organisasi dan perilaku terbagi menjadi tiga, yaitu pemahaman organisasi pemantapan teknologi informasi, organisasi pasca industri dan resistensi organisasi terhadap perubahan.

Untuk meningkatkan kinerja yang efisien dan efektif dalam pelayanan publik, diperlukan sistem informasi manajemen yang baik. Pelayanan publik menurut Thoha (2003) merupakan suatu kegiatan yang harus memprioritaskan kesejahteraan masyarakat, untuk memfasilitasi urusan publik, untuk mengurangi waktu pelayanan dan untuk memuaskan publik.

Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 UU No. 32 Tahun 2004 yang memberi 2 hak dan kewenangan pada pemerintah daerah untuk mengukur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya serta dalam menghadapi era perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan menjadi sangat penting. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan, karena masyarakat menentukan baik atau buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan. Sementara itu, era perdagangan bebas dan globalisasi menuntut tingkat penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan yang lebih tinggi karena penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan akan sangat mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan produk daerah akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah atau negara. (Ratminto, 2003).

Banyak penelitian menunjukkan bahwa akar permasalahan administrasi pemerintahan dan perizinan kota adalah proses yang berbelit-belit dan tidak transparan. Sehingga konsep birokrasi yang kompleks, tidak efisien dan korup menjadi hal yang meresahkan. Oleh karena itu tata kelola pemerintahan kota dan prosedur perijinan merupakan salah satu hal yang perlu dikelola dengan baik di era globalisasi ini agar berhasil melaksanakan otonomi daerah dan memenangkan persaingan (Ratminto, 2003). Pemenuhan hak orang lain (masyarakat) yang menjadi tujuan kegiatan pelayanan publik harus terus ditingkatkan baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan menambah

jumlah orang yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan, sedangkan menurunkan kualitas dengan mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat pelayanan, dan menyederhanakan pelayanan.

Kemajuan teknologi dan informasi bagi pemerintah Kota Makassar dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada pemanfaatan teknologi komputer yaitu melalui penerapan konsep teknologi pemerintahan yang sering disebut *e-government*. Implementasi *e-government* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar.

Pemerintah Kota Makassar membentuk Kantor Pelayanan Perizinan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan perizinan yang dibentuk dalam rangka mengkoordinir pelayanan perizinan secara spesifik bekerja untuk melayani permohonan berbagai perizinan dan formalitas lainnya di Kota Makassar. Kemudian sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Tata Cara Pemberian Izin Kota Makassar, maka pemerintah perlu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal kesederhanaan proses pelayanan perizinan. Untuk itu perlu adanya inovasi dari pemerintah mengembangkan sistem informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar agar dapat melayani masyarakat terutama dalam pengurusan perizinan.

Pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik telah dilaksanakan sejak tahun 2006 hingga saat ini. Dengan pesatnya perkembangan teknologi

informasi dewasa ini tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi secara cepat bukan lagi hal yang sulit untuk dilakukan, yang penting mendapatkan pelayanan yang baik dan informasi yang benar secara cepat, akurat dan tepat pada saat dibutuhkan.

Dengan adanya sistem SMS *gateway*, ketika mengurus izin, setelah memasukkan berkas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat tidak perlu datang mengecek, sampai dimana prosesnya, melainkan cukup lewat *Short Message Service* (SMS). Demikian juga untuk mengetahui syarat-syarat mendapatkan izin tinggal mengirim SMS saja. Dengan fasilitas ini, SMS dapat digunakan oleh Perusahaan Perizinan dan Penanaman Modal ketika pemberitahuan atau hal-hal yang disampaikan kepada publik.

Maksud dan tujuan dibentuknya tim Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis elektronik ini adalah untuk meningkatkan pelayanan, akuntabilitas dan produktivitas kerja aparatur Pemerintah Kota Makassar serta memberikan pelayanan perizinan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Tim Pusat Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik memberikan upaya perizinan secara terpadu kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pekerjaan sosial serta memberikan pelayanan perizinan berbasis elektronik kepada masyarakat. Sesuai dengan petunjuk penanganan atau prosedur. Tim Pusat Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik akan mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik kepada masyarakat setelah implementasi strategi pencapaian. Saluran penanganan pengaduan disediakan melalui SMS *gateway* untuk memberikan layanan kepada

masyarakat yang mengurus perizinan atau pengaduan dengan menghubungkan data.

Standard Operating Procedure (SOP) penanganan sistem pelayanan informasi berbasis SMS pada Pemerintah Kota Makassar diawali dengan SMS pengaduan dari masyarakat. Perizinan dan Penanaman Modal akan menjadi koordinator operasional untuk memproses semua SMS *database* pengaduan atau izin dari masyarakat. Permohonan izin dari masyarakat harus menyerahkan/ melampirkan data yang jelas agar dapat ditindak lanjuti. Data diolah menjadi laporan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mengevaluasi kinerja aparatur.

Sistem informasi *SMS gateway* merupakan suatu totalitas yang terpadu terdiri atas *modul group*, *modul phonebook/nomor telepon relasi*, *modul send message*, *modul list message/sms data list* dan yang terakhir *modul template*. Perangkat *SMS gateway* berjumlah 1 unit *PC*, *modem CDMA*, *software my SQL*, kemudian ditambah 1 unit jaringan (*switch+kabel*).

Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar merupakan perluasan dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sasaran yang dikembangkan meliputi konsep, sasaran, maksud, arah dan penetapan tujuan yang ingin dicapai, yaitu *pertama* meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. *Kedua*, meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan pemerintahan, memungkinkan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. *Ketiga*, meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi SKPD guna meningkatkan pencapaian pembangunan yang pesat. *Keempat*, berkurangnya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Agar pelayanan perizinan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian secara seksama. Seperti telah dikemukakan bahwa pentingnya perluasan kinerja aparatur pemerintah tidak hanya dilihat dalam kerangka menjawab tantangan internal organisasi tetapi juga mengantisipasi berbagai tantangan eksternal terutama yang terkait dengan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal peneliti terkait dalam peningkatan kinerja aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melalui pengaduan *SMS gateway* ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Seperti dari segi teknis dan non teknis. Hambatan atau kendala yang sering muncul dalam tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik diantaranya yaitu, *pertama* penulisan/pengetikan pelapor yang masuk ke program kadang tidak terbaca dengan jelas, dikarenakan nomor program eror. *Kedua*, adanya virus yang masuk ke program, mengakibatkan terlambatnya pembacaan berita/SMS. *Ketiga*, program yang digunakan kadang susah dibuka, dikarenakan adanya gangguan jaringan. Sebagian aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masih belum optimal karena tidak ada target kinerja yang akan dicapai. Sehingga pekerjaan yang seharusnya selesai dalam sehari, bisa dikerjakan lebih dari itu. Selain itu, permasalahan yang kerap terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yaitu masih ada beberapa pegawai yang belum memahami dengan tepat mengenai tugasnya, sehingga mengakibatkan belum optimalnya pelayanan yang dilakukan pada kantor tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi *Short Message Services* (SMS) *Gateway* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *Short Message Services* (SMS) *gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar?
2. Apa 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?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *Short Message Services* (SMS) *gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
2. 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.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kajian ilmiah yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya melalui sistem informasi *Short Message Services (SMS) gateway* untuk meningkatkan kinerja aparatur.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan saran atau masukan serta informasi kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terkait peningkatan kinerja aparatur.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penetian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian sehingga penelitian dapat memperkaya teori yang digunakan. Berdasarkan hasil berbagai penelitian dan penelusuran literatur yang dilakukan sebelumnya, peneliti tidak menemukan pembahasan yang memiliki topik penelitian yang sama dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti telah mencantumkan hasil penelitian yang relevan atau berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Mengenai hasil penelusuran beberapa literatur yang dimaksud, antara lain:

| Nama / Tahun | Judul | Hasil penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|-----------------------|---|---|---|--|
| Hidayatullah. R, 2010 | Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi SMS (<i>Short Message Service</i>) Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung | Produktivitas dalam layanan pengolahan data SMS sosial untuk penyediaan data publik belum cukup cepat karena peralatan inspektorat yang belum bisa menjalankan komputer masih ada di Kabupaten Bandung terutama penggunaan SMS gateway, kualitas pelayanan memadai, responsif aparaturnya memadai, akuntabilitas sesuai aturan atau ketentuan | Persamaan penelitian sama-sama meneliti peningkatan aparaturnya melalui sistem informasi <i>Short Message Service</i> (SMS) gateway | Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti adalah peningkatan aparaturnya melalui sistem informasi <i>Short Message Service</i> (SMS) gateway pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan |

| | | yang berlaku, akuntabilitas aparaturnya dijalankan dengan baik. | | Terpadu Kota Makassar. Sedangkan yang dilakukan oleh Hidayatullah. R adalah meneliti peningkatan kinerja aparaturnya melalui sistem informasi SMS (<i>Short Message Service</i>) Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung. |
|---------------------|---|---|--|--|
| Nama / Tahun | Judul | Hasil penelitian | Persamaan | Perbedaan |
| Firdayanti. R, 2015 | Pemanfaatan SMS Gateway Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar | Pelayanan yang ditawarkan dengan menggunakan SMS gateway pada Badan Perizinan Terpadu dan investasi pada barang berwujud kurang memuaskan karena masalah komputer dan server bermasalah, rendah dari segi kehandalan karena masih ada pemohon izin yang mengeluhkan waktu pengiriman pesan. | Persamaan penelitian sama-sama meneliti tentang <i>Short Message Service</i> (SMS) gateway Pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota | Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti adalah peningkatan aparaturnya melalui sistem informasi <i>Short Message Service</i> (SMS) gateway pada Dinas Penanaman Modal dan |

| | | | | |
|----------------------|---|--|--|--|
| | | <p>Pemanfaatan SMS <i>gateway</i> sebagai media informasi bagi pemohon izin, hal ini baik karena masih terbatas karena masyarakat membutuhkan sosialisasi tentang penggunaan SMS <i>gateway</i> dan secara empati sudah memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.</p> | Makassar | <p>Pelayanan Terpadu Kota Makassar. Sedangkan yang dilakukan oleh Firdayanti. R adalah meneliti pemanfaatan SMS <i>Gateway</i> dalam meningkatkan pelayanan pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar</p> |
| Kusumahadi, D (2012) | <p>Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat</p> | <p>Pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat menghindari pemborosan waktu, tenaga dan biaya serta dapat menimbulkan inisiatif dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan di segala bidang khususnya di wilayahnya.</p> | <p>Persamaan penelitian sama-sama meneliti peningkatan kinerja aparatur pemerintah</p> | <p>Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti adalah peningkatan aparatur melalui sistem informasi <i>Short Message Service</i> (SMS) <i>gateway</i> pada Dinas Penanaman Modal dan</p> |

| | | | | <p>Pelayanan Terpadu Kota Makassar.</p> <p>Sedangkan yang dilakukan oleh Kusumahadi, D adalah meneliti peningkatan kinerja aparatur pemerintah dalam upaya pelayanan publik kepada masyarakat</p> |
|---------------------|--|--|--|---|
| Nama / Tahun | Judul | Hasil penelitian | Persamaan | Perbedaan |
| Azmi, N (2020) | <p>Peningkatan Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Enrekang</p> | <p>Peningkatan prestasi kerja aparatur sipil negara badan kepegawaian dan diklat daerah Kabupaten Enrekang sudah efektif. Hal ini terlihat dari aspek kuantitas sudah baik dapat di lihat dari program kerja yang telah direncanakan pada setiap sub bidang semuanya sudah terealisasi, dari aspek ketetapan sudah optimal hal ini dilihat dari program terlaksana tepat waktu kecuali sebagian kecil pada</p> | <p>Persamaan penelitian sama-sama meneliti peningkatan kinerja aparatur pemerintah</p> | <p>Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti adalah peningkatan aparatur melalui sistem informasi <i>Short Message Service (SMS) gateway</i> pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>sub bidang tertentu yang disebabkan oleh faktor luar atau faktor eksternal, dari aspek efektivitas biaya sudah efektif terbukti dari terealisasinya target kinerja pada semua program kerja dalam setiap sub bidang. Namun pada aspek kualitas dan pengawasan belum efektif, walaupun ada peningkatan kinerja pada aspek kualitas namun kedisiplinan pegawai masih rendah karena hanya menggunakan absen manual.</p> | <p>Makassar. Sedangkan yang dilakukan oleh Azmi, N adalah meneliti peningkatan prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Enrekang.</p> |
|--|--|---|---|

Sumber: Hasil kajian penulis, 2022.

B. Teori dan Konsep

1. Peningkatan

Peningkatan efektivitas alat yang kuat untuk menerapkan, menggunakan, meningkatkan, dan mengambil tindakan kebijakan strategis dalam pengembangan TI harus diwujudkan. Dengan komitmen yang kuat dalam mewujudkan pemanfaatan teknologi informasi, pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi membutuhkan kebijakan dan langkah yang jelas untuk mewujudkan pertumbuhan di segala sektor. Pemanfaatan teknologi

diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur pemerintah maupun masyarakat.

Peningkatan kinerja aparatur merupakan hal yang sangat perlu untuk dilakukan, mengingat kondisi yang selalu berubah dan berkembang seiring dengan kemajuan zaman, maka peningkatan performa mesin merupakan hal yang harus dilakukan. Pengembangan sumber daya mesin merupakan wujud realisasi keahlian karyawan, sehingga meningkatkan efisiensi karyawan tersebut.

Menurut Adi. D (2001) dalam kamus bahasanya istilah peningkatan berasal dari kata dasar tingkat yang berarti lapis dari sesuatu yang bersusun dan peningkatan berarti kemajuan. Dengan demikian peningkatan tersebut menunjukkan suatu langkah menuju kemajuan yang lebih baik dalam pengembangan sumber daya aparatur.

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang PNS dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006). Penilaian kinerja, penilaian kinerja, penilaian karyawan diketahui memiliki berbagai sebutan seperti penilaian karyawan, penilaian prestasi, penilaian kinerja atau penilaian layanan (Mangkunegara, 2009).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan keseluruhan individu selama periode waktu tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, sasaran atau target, atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama. (Wibowo, 2015).

Peningkatan kinerja tenaga kerja penting untuk memberikan layanan yang semakin berkualitas kepada semua pekerja (Robbi, Parawu, & Tahir, 2020). Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi pada organisasi (Mathis Robert & Jackson John, 2002).

b. Indikator Kinerja

Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga tujuan. Pertama, mengukur kinerja sektor publik untuk membantu meningkatkan kinerja pemerintah dengan berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk alokasi sumber daya dan pengambilan keputusan. Ketiga, pengukuran kinerja sektor publik bertujuan untuk mewujudkan akuntabilitas publik dan meningkatkan komunikasi organisasi (Mardiasmo, 2004).

Menurut Dwiyanto (2008) dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, banyak indikator yang dapat dipergunakan, yaitu:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas mengukur tidak hanya tingkat kinerja tetapi juga efektivitas layanan. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dianggap terlalu sempit, dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) berusaha

mengembangkan konsep produktivitas yang lebih luas, dengan salah satu indikator kinerja utama adalah seberapa baik pelayanan publik mencapai hasil yang diharapkan.

b. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak persepsi negatif terhadap lembaga publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari lembaga publik.

c. Responsivitas (daya tanggap)

Daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengembangkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik yang tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkatnya, daya tanggap di sini mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas termasuk sebagai salah satu indikator kinerja karena daya tanggap secara langsung menggambarkan kemampuan lembaga publik untuk memenuhi misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas yang rendah ditandai dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Perusahaan dengan responsivitas rendah secara alami memiliki kinerja yang buruk.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan fungsi organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip manajemen yang sehat atau prinsip organisasi, baik eksplisit maupun implisit.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada sejauh mana kebijakan dan operasi lembaga publik bertanggung jawab kepada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa baik kebijakan dan kegiatan lembaga publik sesuai dengan keinginan publik. Kinerja organisasi publik tidak dapat dilihat semata-mata dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian tujuan. Kinerja harus ditentukan dari ukuran eksternal seperti nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Operasi suatu organisasi publik lebih akuntabel jika operasinya dianggap tepat, sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

3. Konsep Aparatur

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menyebutkan bahwa, *“Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi Pemerintah”* (Sahabangung et al., 2019).

Setiap aparatur pemerintahan harus selalu berpijak pada tanggung jawab dalam melaksanakan kinerjanya sehingga dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas optimal dalam melaksanakan tugasnya dan bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya. Suatu instansi pemerintah tidak lepas dari peran serta pelaksana pemerintahan.

Aparatur adalah aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek manajemen terutama organisasi atau organisasi dan personalia (Handyaningrat, 1982).

4. Konsep *E-Government*

a. Pengertian *E-Government*

Menurut Abidin dalam Lia & Shofwan (2020), *e-government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan sosial berbasis web untuk merekam dan memantau informasi publik dan menyediakan akses ke layanan publik oleh lembaga pemerintah. Rencana sebenarnya dari definisi ini adalah, misalnya, masyarakat dapat membayar tagihan listrik atau mengelola izin usaha secara mandiri dengan bantuan sistem informasi manajemen yang terbuka, mudah, dan cepat (Lia & Shofwan, 2020).

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. *E-Government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peran TIK dalam proses bisnis membuat

perusahaan selalu berupaya mengimplementasikan teknologi untuk proses yang terintegrasi (Yasti Nursah, 2020).

Melalui *e-government* dapat tercipta hubungan elektronik antara pemerintah dengan masyarakat, dimana mereka dapat mengakses berbagai informasi dan layanan pemerintah, melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan sosial, ke arah yang lebih baik menuju *good governance*. Berdasarkan hal tersebut, penerapan *e-government* diharapkan dapat mengubah sistem pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan memanfaatkannya dengan lebih baik.

E-Government ingin mengubah penyampaian layanan kepada masyarakat, sebagaimana yang dikatakan M. Khoirul Anwar dan Asianti Oetojo S bahwa suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Anwar dan Oetojo, 2004). Dengan demikian, *e-government* dapat dikatakan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini membangun relasi dan memperluas akses publik terhadap informasi sehingga meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

b. Klasifikasi *E-Government*

Konsep *e-government* apabila diklasifikasikan menurut Richardurs Eko Indrajit dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

- 1) *Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari melalui berbagai saluran akses.
- 2) *Government to Business (G-to-B)*, merupakan suatu bentuk hubungan antara pemerintah dan pengusaha dengan maksud untuk memfasilitasi
- 3) Pembina bisnis dalam menggerakkan roda perusahaan.
- 4) *Government to Government (G-to-G)*, merupakan komunikasi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan memfasilitasi kerjasama antar negara dalam pelaksanaan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
- 5) *Government to Employes (G-to-E)*, bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai instansi sebagai pegawai negeri (Indrajit, 2004).

5. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi adalah suatu bentuk aplikasi dalam suatu organisasi dimana penggunaan/pemanfaatan sistem informasi dalam suatu organisasi adalah untuk mengumpulkan dan mengolah data serta menyediakan informasi yang berguna untuk perencanaan, penerapan dan pengendalian. Ketika sebuah organisasi tumbuh dan menjadi lebih kompleks, manajemen menempatkan tuntutan yang lebih besar pada fungsi sistem informasi.

Mereka dapat mengakses data dengan mudah, akurat, konsisten, dan cepat beradaptasi dengan perubahan kondisi kapan saja, di mana saja.

Menurut Alter sistem informasi adalah kombinasi praktik kerja yang terorganisir, informasi, orang, dan teknologi informasi untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi (dalam Kadir, 2002).

Kewajiban menyediakan Sistem Informasi Pelayanan Publik yang menyediakan informasi secara non elektronik dan elektronik sebagaimana yang diamanahkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 nampaknya belum dilaksanakan secara maksimal. Kondisi nyata di lapangan dewasa ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi secara umum masih rendah.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tersebut memuat banyak hal yang menjadi kewajiban para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Pasal 15 menyatakan bahwa ada dua belas tugas yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan lima tugas yang harus dilakukan oleh mereka yang melakukan pelayanan publik. Penyelenggara dan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah masing-masing badan tata usaha negara, badan yang dibentuk dengan undang-undang untuk kegiatan pelayanan umum dan badan mandiri serta badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan umum dan badan penyelenggara pelayanan umum, karyawan, pejabat, dan semua orang yang bekerja pada organisasi yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

6. *Short Message Services (SMS) Gateway*

a. *Penegertian SMS Gateway*

Short Message Service (SMS) merupakan layanan perpesanan biasanya ditemukan di setiap sistem jaringan nirkabel digital. SMS adalah layanan untuk mengirim dan menerima pesan teks dari atau ke perangkat seluler. SMS disebut sebagai media yang menarik karena merupakan layanan bernilai tambah, sederhana dan murah sehingga sangat menarik dan memiliki jumlah pengguna yang banyak. SMS adalah teknologi yang memungkinkan pengiriman dan penerimaan pesan antar telepon seluler.

Layanan SMS merupakan layanan *non-real-time* dimana sistem akan menunda kedatangan tujuan sampai tujuan tercapai, terlepas dari aktif atau tidaknya tujuan tersebut. Karena kegagalan pengiriman sementara seperti titik mati selalu teridentifikasi, pengiriman ulang SMS selalu dilakukan kecuali aturan menyatakan kegagalan pengiriman berlaku, membuang SMS yang telah melampaui batas waktu tertentu.

Pemrograman SMS *gateway* adalah program yang digunakan untuk menangani atau mengelola pesan berupa SMS dari pengguna dengan aturan tertentu. Untuk membangun proyek *otomatisasi teleaccess*, harus ada aplikasi yang dapat menangani pesan yang dikirim ke ponsel yang terhubung ke komputer melalui *port serial*. Aplikasi berkomunikasi atau bertukar data melalui *port serial*. Program dapat membaca dan menulis data melalui *port serial*.

Dalam dunia komputer, *gateway* berarti jembatan yang menghubungkan satu sistem dengan sistem lainnya sehingga dapat terjadi pertukaran data antar sistem tersebut. Dengan demikian, SMS *gateway* dapat diartikan sebagai penghubung data lintas SMS, baik yang dikirim maupun yang diterima.

SMS *gateway* berperan dalam memfasilitasi masyarakat dalam hal ini pemohon untuk melacak tahapan perkembangan proses *approval* yang telah mereka ajukan. Sistem informasi ini memilih teknologi layanan pesan singkat dengan alasan masyarakat awam pun sudah familiar dengan fasilitas dari *provider* selular tersebut. Akses ke grup tertentu dan biaya akses adalah alasan yang lebih spesifik.

b. Karakteristik SMS Gateway

SMS *gateway* adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan kita melakukan pengiriman dan penerimaan *teks short message service* melalui teknologi CDMA/GSM di komputer. Adapun beberapa karakteristik dari program SMS *gateway* antara lain:

- 1) SMS merupakan sebuah pesan singkat yang terdiri atas 160 karakter yang terdiri atas huruf atau angka.
- 2) Mampu menangani antrian pesan sehingga kegagalan pesan, baik menerima maupun mengirim pesan sangat kecil.
- 3) Melakukan segmentasi pesan dengan beberapa cara yaitu *discard excess* (pemotongan pesan setelah melewati batas jumlah tertentu), *multiple*

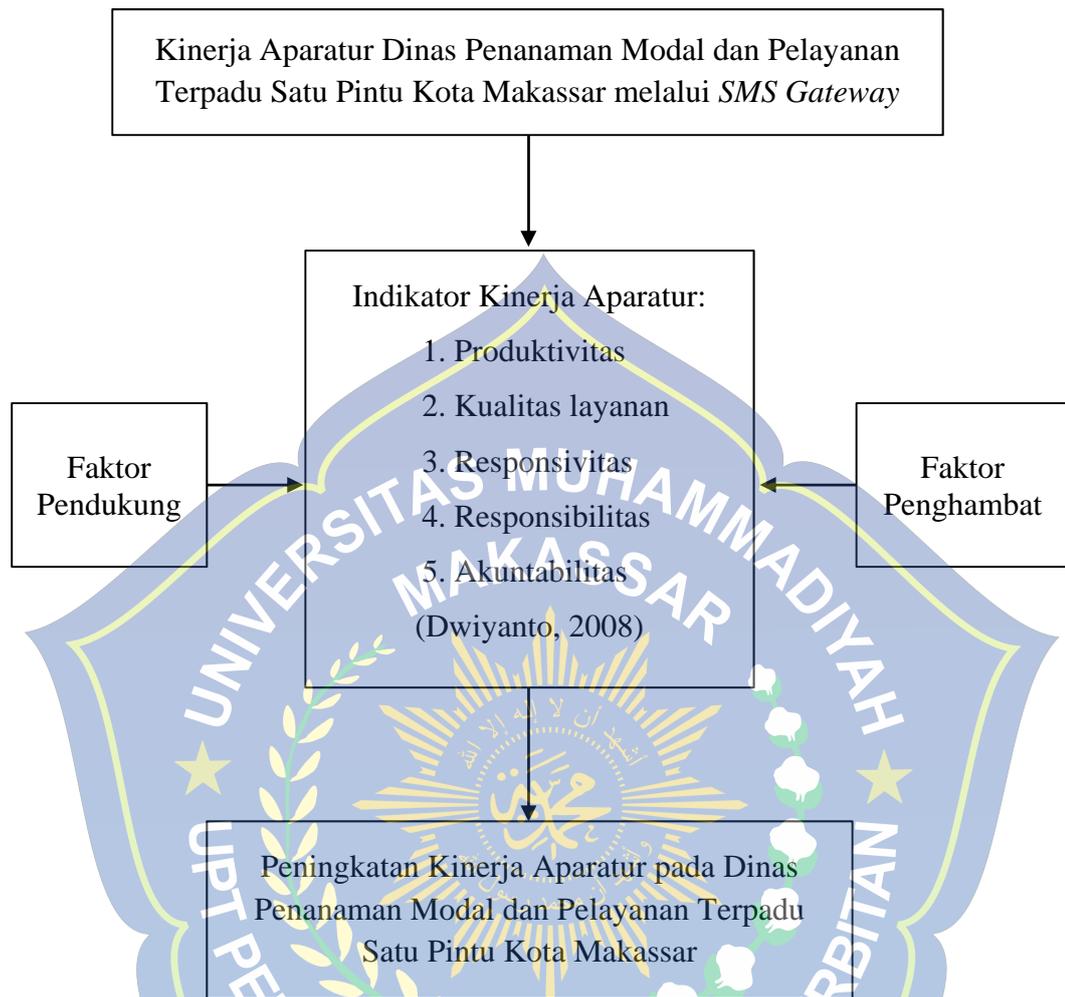
message (pengiriman pesan dalam beberapa bagian), dan *concatended message* (pengiriman pesan dalam satu pengiriman utuh).

C. Kerangka Pikir

Pemanfaatan teknologi dan informasi di instansi pemerintah dapat berdampak pada peningkatan efisiensi aparatur pemerintahan dan terciptanya kualitas kerja yang produktif dan efisien. Peningkatan ini tidak konsisten dan jika tidak diimbangi dengan kinerja yang efektif, aplikasi *e-government* tidak akan berfungsi dengan baik.

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja aparatur, organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut (Dwiyanto, 2008) terkait peningkatan kinerja aparatur melalui SMS *gateway* dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui SMS *gateway* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dapat dilihat dengan indikator yaitu: (1) produktifitas, (2) kualitas layanan, (3) responsivitas, (4) responsibilitas, dan (5) akuntabilitas.

Berdasarkan uraian di atas yang telah dipaparkan pada latar belakang dan kajian pustaka, maka disusunlah kerangka konseptual seperti sebagai berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *Short Message Service (SMS) gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan konsep, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kriteria produktivitas yang baik ialah tanggung jawab dan produktivitas kerja aparat pemerintah Kota Makassar serta untuk efisien dan efektifnya pelayanan pengaduan masyarakat khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan melalui SMS *gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
2. Kualitas layanan erat kaitannya dengan baik dan memuaskan sesuai dengan harapan konsumen atau pengguna layanan. Terkait dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan bimbingan terhadap kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan puas, pelayanan yang efisien apabila aparatur dapat menyediakan input pelayanan, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui SMS *gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
3. Responsivitas adalah kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta menyusun program pelayanan di Pemerintah Kota Makassar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui SMS *gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

4. Responsibilitas adalah kegiatan dilaksanakan sesuai dengan prinsip manajemen pelayanan yang baik dalam menggunakan sistem informasi SMS *gateway*.
5. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa derajat relevansi suatu sistem informasi SMS *gateway* terhadap layanan diukur dari nilai atau norma ekstrinsik yang ada di masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui SMS *gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Alasan saya memilih lokasi penelitian di Kota Makassar adalah untuk mengetahui peningkatan kinerja aparatur pada instansi tersebut.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan setelah seminar skripsi dilaksanakan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu berupa gambaran dari tanggapan informan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam, yaitu data yang memiliki makna. Objeknya adalah data aktual, data kategorikal, nilai dibalik data yang terlihat (Sugiyono, 2005). Oleh karena itu, dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tidak menekankan generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menganalisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan kondisi yang sebenarnya. Ciri deskriptif dalam penelitian adalah data yang terkumpul berupa kata-kata, gambar dan angka. Semua yang terkumpul kemungkinan akan menjadi kunci dari materi yang dipelajari. Oleh karena itu

laporan penelitian akan memuat petikan data hasil wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau catatan dan dokumen resmi lainnya.

C. Jenis dan Sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari atas:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan yang mengetahui dan berkompeten dengan pelaksanaan penelitian ini terkait peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway*.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi, catatan-cacatan, serta dokumentasi lain yang berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan terkait peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway*.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 31. Informan Penelitian

| No | Nama Informan | Jabatan |
|----|------------------------------------|---|
| 1. | A. Zulkifly, S.STP.,M.Si | Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar |
| 2. | Firman Wahab, S.IP.,M.Adm.KP | Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan |
| 3. | Faisal Burhan, S.STP., M.Adm.KP | Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan |
| 4. | Andi Iqbal | Masyarakat |
| 5. | Suharni | Masyarakat |

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini, metode pengumpulan data yang penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. Observasi yaitu metodologi penelitian dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan data atau apa yang dibutuhkan dalam merumuskan skripsi.
2. Wawancara adalah metode penelitian dilakukan langsung dengan tanya jawab lisan dari staf bagian. Peneliti melakukan wawancara dengan para informan, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada kinerja aparatur melalui pelayanan pengaduan *SMS gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
3. Dokumentasi penelitian ini dilakukan dengan memperoleh laporan dan dokumen lain yang berkaitan erat dengan topik penelitian dan membaca literatur sebagai landasan teori dalam penulisan skripsi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2012) menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu bagian dari proses analitis adalah untuk menekankan, meringkas, memfokuskan, menghilangkan materi yang tidak relevan, dan mengatur data dari mana kesimpulan dapat ditarik.
2. Penyajian data, yaitu susunan informasi yang memungkinkan pengambilan keputusan membuatnya lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi.

3. Penarikan kesimpulan, yaitu suatu kesimpulan diperiksa secara visual dan pertanyaan dengan tinjauan singkat catatan lapangan untuk pemahaman cepat.

G. Pengabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat berbagai macam cara untuk menguji keabsahan data yang diperoleh salah satunya teknik triangulasi. Untuk menguji keabsahan data pada rumusan masalah, maka peneliti menggunakan triangulasi menurut Sugiyono (2017), yaitu :

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Peneliti kemudian membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknis dilakukan dengan memverifikasi data ke sumber sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh melalui wawancara kemudian diverifikasi melalui observasi dan dokumentasi. Jika ketiga teknik pengujian reliabilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan atau orang lain untuk menentukan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda.

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi keandalan data. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara pada pagi hari, saat informan masih segar, tidak terlalu banyak masalah, dan akan memberikan data yang valid, yang akan lebih terpercaya. Untuk itu dapat dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda untuk menguji reliabilitas data. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan pengulangan sehingga dapat ditemukan data yang reliabel. Triangulasi juga dapat dilakukan dengan mengecek hasil penelitian kelompok penelitian lain dalam proses pengumpulan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten / kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah. DPMPTSP mempunyai tugas membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar ialah salah satu instansi yang dibentuk dengan harapan dapat mempercepat upaya mensejahterakan masyarakat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan dibidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri.

Sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar adalah antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas layanan/ perizinan/non perizinan menjadi standar dunia.
- 2) Reformasi aparatur PM PTSP menjadi pelayanan public kelas dunia
- 3) Mengelola sistem teknologi informasi berbasis inovasi dan solusi.

3. Dasar Hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Dasar hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar adalah sebagai berikut:

- a. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- b. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
- e. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- f. Peraturan Walikota Makassar Nomor 59 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
- g. Peraturan Walikota Makassar Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

4. Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar meliputi dua aspek, yaitu:

- a. Penanaman Modal, meliputi:
 - 1) Perencanaan
 - 2) Pengendalian
 - 3) Promosi
 - 4) investasi
- b. Pelayanan Perizinan, meliputi:
 - 1) Pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

- 2) QSS dan OSS
- 3) Informasi
- 4) Konsultasi
- 5) Pengaduan
- 6) Layanan Mandiri dan Berbantuan

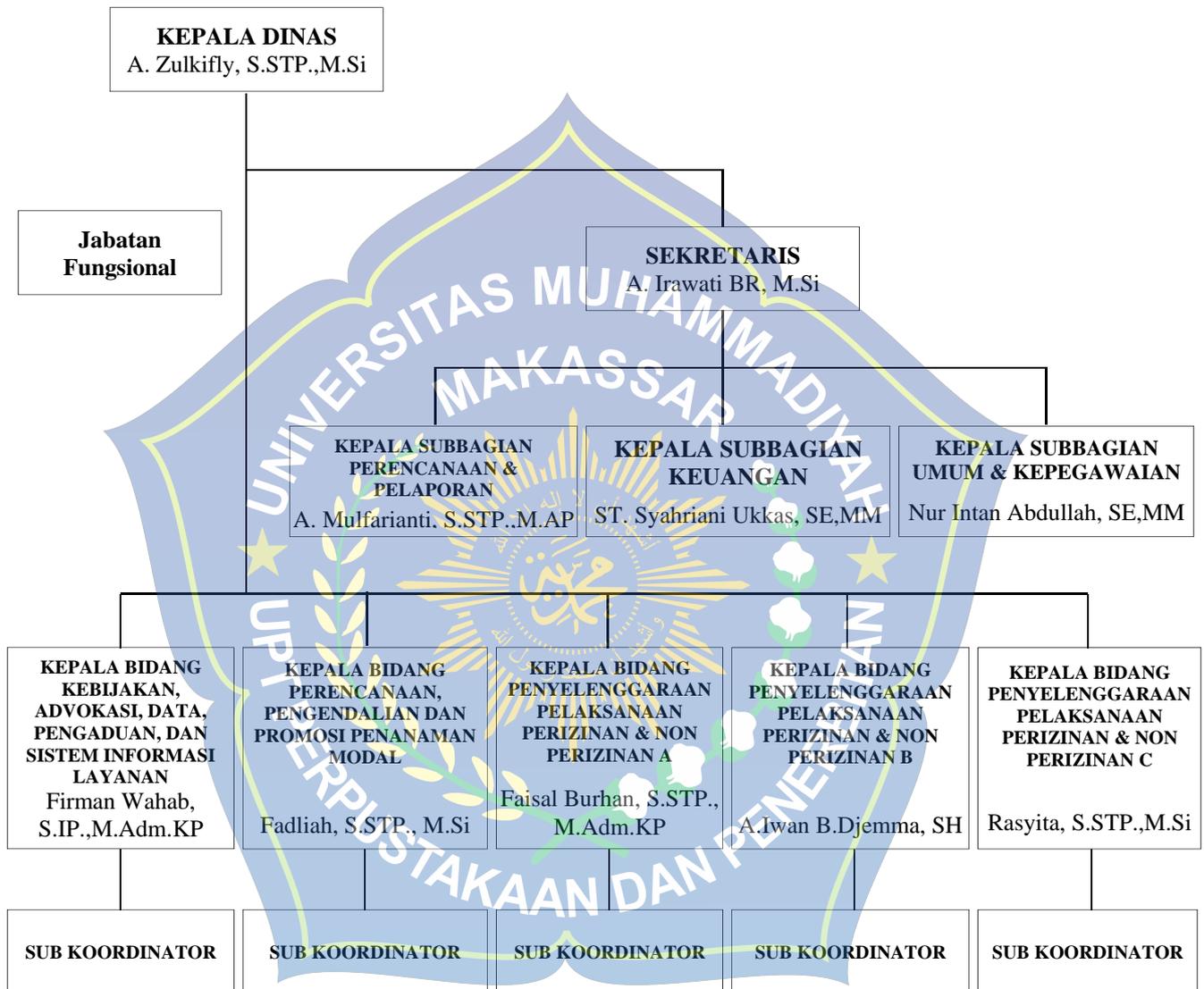
5. Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Adapun fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, yaitu:

- a) Penyusunan rumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- b) Penyusunan, perumusan dan penetapan program serta kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- c) Penyelenggaraan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
- d) Pembinaan, pengawasan, pengendalian, dan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal;
- e) Penyusunan rumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- f) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perizinan dan non perizinan;
- g) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perizinan dan non perizinan;

- h) Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan, informasi, pemrosesan/pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;
- i) Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan, informasi, pemrosesan/pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan;
- j) Pelaksanaan pelayanan pengaduan dan melakukan penyelesaian atas pengaduan;
- k) Penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar;
- l) Pelaksanaan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, termasuk koordinasi pengkajian teknis perizinan melalui Tim teknis;
- m) Perumusan, pengembangan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya;
- n) Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
- o) Pelaksanaan kesekretariatan;
- p) Pembinaan Unit Pelaksana teknis dan tenaga fungsional.

6. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Adapun tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unsur-unsur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai kebijaksanaan Walikota dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas Badan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan bidang pelayanan administrasi perizinan dan peningkatan pelayanan izin-izin kepada masyarakat;
- b. Penyusunan rumusan kebijaksanaan teknis pelaksanaan bidang penerbitan izin-izin yang telah mendapat rekomendasi dari instansi terkait;
- c. Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan pengelolaan pungutan biaya perizinan dan pembukuan;
- d. Penyusunan bimbingan dan pengendalian pelaksanaan pengkoordinasian dan penyusunan program pendataan izin dan pembuatan laporan izin yang telah diterbitkan;
- e. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam melaksanakan tugas, Sekretaris menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. pengelolaan ketatausahaan dinas;

- b. pelaksanaan urusan kepegawaian dinas;
 - c. pelaksanaan urusan keuangan dinas;
 - d. pelaksanaan urusan perlengkapan dinas;
 - e. pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga dinas.
3. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.
4. Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan rumah tangga dinas.
5. Subbagian Keuangan mempunyai tugas menyusun rencana kerja serta melaksanakan tugas teknis keuangan.
6. Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan mempunyai tugas menyusun rencana, mengolah bahan dan data terkait informasi dan pengaduan terkait perizinan.
7. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Promosi Penanaman Modal
- Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan pengkajian, penelitian dan promosi potensi daerah, penyusunan profil investasi daerah dalam rangka kerjasama antar daerah dalam luar negeri. Bidang penanaman modal menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bidang Penanaman Modal;
 - b. Melaksanakan pengkajian terhadap masalah penanaman modal daerah;

- c. Melaksanakan pengkajian dan penelitian mengenai potensi penanaman modal daerah;
 - d. Melaksanakan penyusunan profil investasi daerah;
 - e. Melaksanakan penetapan bidang usaha unggulan/prioritas sesuai dengan potensi dan daya dukung daerah dalam bentuk daftar bidang-bidang usaha unggulan/prioritas;
 - f. Melaksanakan konsultasi, bimbingan dan pengendalian teknis pemberian persetujuan proyek baru, perluasan PMDN dan perubahan atas bidang usaha/proyek yang menjadi kewenangan daerah;
 - g. Melaksanakan pengumpulan dan mengsystematisasikan data peruntukan tanah sesuai dengan rencana tata kota dan rencana tata guna tanah;
 - h. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan penanaman modal serta penggunaan fasilitas penanaman modal;
 - i. Melaksanakan promosi potensi daerah;
 - j. Melaksanakan kerjasama antar daerah dalam dan luar negeri dalam bidang penanaman modal;
 - k. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.
8. Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan

Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugas, bidang pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- b. Penyusunan rencana dan program kerja Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- c. Perumusan bahan/data dan informasi untuk menyusun program Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- d. Penyusunan perencanaan Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- e. Pelaksanaan monitoring program Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- f. Penginventarisasian permasalahan yang timbul dan merumuskan langkah-langkah pemecahannya;
- g. Pengevaluasian pelaksanaan program agar hasil yang dicapai sesuai sasaran yang telah ditetapkan;
- h. Pengkoordinasian kegiatan penyusunan perencanaan Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- i. Pengkoordinasian internal dengan sekretaris, bidang-bidang serta koordinasi eksternal dengan satuan kerja terkait dalam penyusunan rencana dan program Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- j. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

7. Mekanisme Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Pada DPM PTSP Kota Makassar ada 14 pelayanan perizinan yang disediakan:

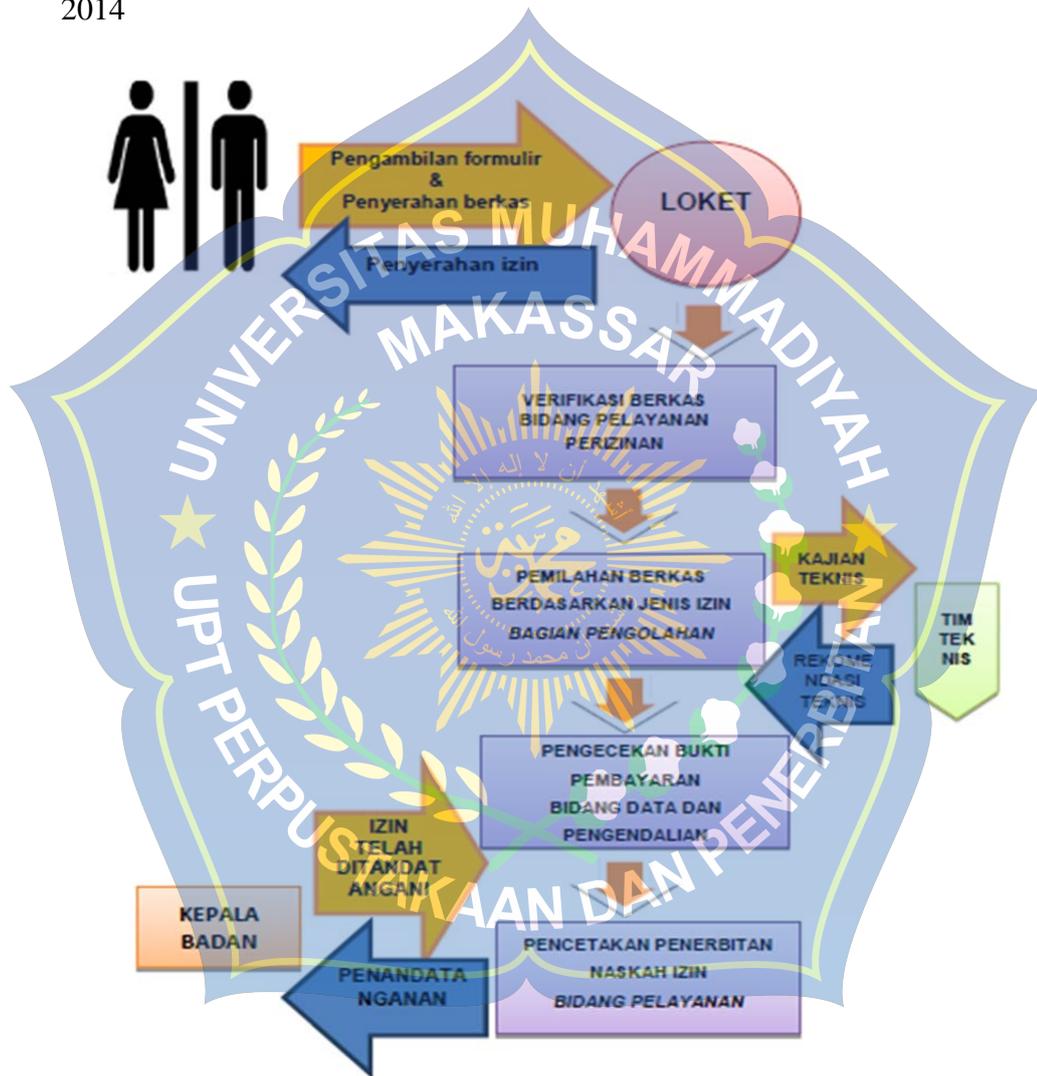
1. Izin mendirikan bangunan (IMB)
2. Izin gangguan (HO)
3. Izin penjualan minuman beralkohol
4. Izin trayek
5. Izin usaha perikanan
6. Izin jasa konstruksi
7. Izin usaha industri
8. Tanda daftar industri (TDI)
9. Tanda daftar pariwisata
10. Izin penyelenggaraan pelatihan
11. Izin kesehatan
12. Tanda daftar gudang (TDG)
13. Izin mempekerjakan tenaga kerja asing
14. Izin reklame

Dari ke-14 perizinan tersebut, ada 5 diantaranya yang termasuk dalam non retribusi yakni:

1. Surat izin usaha perdagangan
2. Tanda daftar perusahaan
3. Tanda daftar usaha pariwisata
4. Izin usaha jasa konstruksi

5. Apotik

Berikut ini bagan arus prosedur pelayanan perizinan pada DPM PTSP Kota Makassar berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 20 Tahun 2014



Gambar 4.2 Bagan Arus Prosedur Pelayanan Perizinan pada DPM PTSP

Kota Makassar

Bagan di atas menunjukkan mekanisme pelayanan perizinan pada DPM PTSP Kota Makassar dimana terdiri dari 3 komponen pelayanan yaitu Locket, Tim Teknis dan Kepala Dinas. Komponen loket termasuk didalamnya

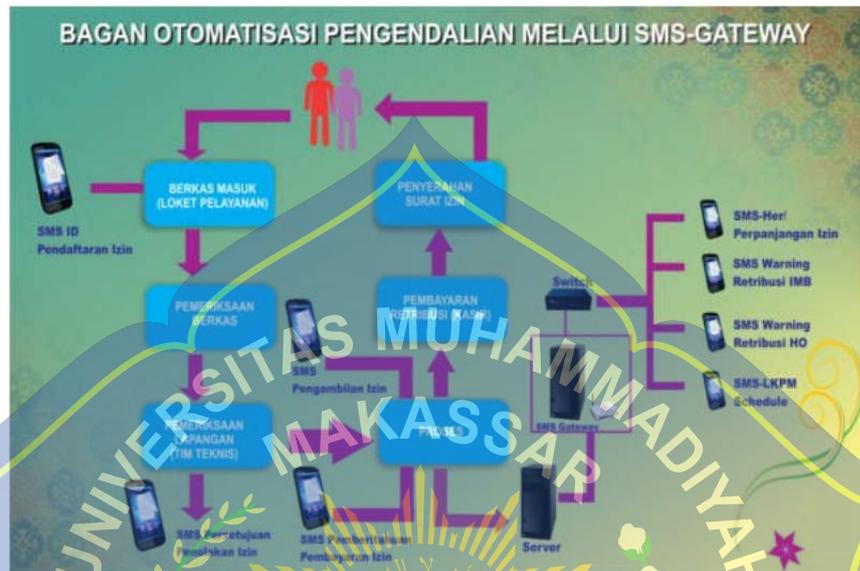
pengambilan formulir oleh masyarakat yang akan mengajukan perizinan dan penyerahan berkas perizinan. Kemudian tahap selanjutnya akan diarahkan ke Tim Teknis untuk melakukan verifikasi berkas dan pemilihan berkas berdasarkan jenis perizinan oleh bagian pengolahan serta mengecek bukti pembayaran oleh Bidang Data dan Pengendalian, setelah semua berkas sesuai syarat dan ketentuan, maka naskah atau lembar perizinan akan dicetak oleh Bidang Pelayanan Perizinan. Selanjutnya melalui bagian Bidang Pelayanan Perizinan berkas izin akan di tanda tangani oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setelah itu surat perizinan diserahkan kepada pembuat izin.

B. Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi *Short Message Services (SMS) Gateway* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

SMS Gateway merupakan suatu platform yang dibuat dalam rangka menyediakan mekanisme untuk mengirim dan menerima SMS dari peralatan *mobile* (HP, smartphone, dan lain-lain) dengan *keyword* tertentu. Dalam konsep *e-government*, aplikasi *SMS Gateway* ini termaksud dalam jenis pelayanan *interact*. Pelayanan jenis *interact* ini adalah jenis pelayanan yang sifatnya pasif dan terjalin komunikasi dua arah antar pemerintah dengan pihak yang berkepentingan untuk kemudian melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu.

Secara umum *SMS Gateway* ini ialah suatu sistem yang digunakan untuk memudahkan PNS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Makassar untuk memperoleh informasi-informasi tentang layanan perizinan dengan hanya menggunakan sebuah HP yang memiliki fitur SMS.



Gambar 4.3 Bagan Optimalisasi SMS Gateway

Bagan di atas menunjukkan alur kerja SMS gateway pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang dilakukan melalui seluler. Pembuat izin mendaftarkan izin dan mengirimkan berkas melalui SMS (seluler). Secara otomatis Tim Teknis SMS gateway akan melakukan pemeriksaan terhadap berkas yang telah dikirim, dimana akan memberikan umpan balik baik itu persetujuan maupun penolakan. Jika berkas izin disetujui, maka pengajuan perizinan akan diproses untuk mendapatkan surat izin yang sah dan telah di tanda tangani. Setelah surat izin selesai dibuat, Tim Teknis SMS gateway akan menjadwalkan pengiriman surat izin kepada masyarakat yang membuat izin melalui SMS.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,

salah satunya dengan pembangunan sistem pelayanan berbasis komputerisasi yang terintegrasi. Sistem yang dinamakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) tersebut terbukti lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan perizinan.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar :

“SMS *Gateway* SIPP berperan dalam mempermudah masyarakat, dalam hal ini pemohon izin yang telah mereka ajukan. Kemudian kemudahan dan biaya akses untuk golongan masyarakat tertentu menjadi alasan yang lebih spesifik melalui seluler” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya penerapan SMS *Gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, masyarakat lebih dimudahkan dengan diberikan fasilitas pelayanan berupa SMS *Gateway* agar pemohon izin tidak perlu lagi ke kantor untuk mengecek sampai dimana proses perizinannya dan dengan hanya SMS pemohon izin bisa mendapatkan informasi.

Adanya penerapan SMS *Gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur pemerintah yang meliputi:

a. Produktivitas

Produktivitas adalah salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu organisasi, artinya meningkatkan produktivitas berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu. Oleh sebab itu perlu dilakukan suatu pengukuran produktivitas di instansi

yang bertujuan untuk mengetahui tolak ukur produktivitas yang telah dicapai dan merupakan dasar dari perencanaan bagi peningkatan produktivitas di masa yang akan datang.

Kinerja aparatur merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila kinerja aparatur tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Kinerja Aparatur dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin. Seorang pemimpin harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan pelayanan yang baik tanpa ada paksaan.

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Dalam rangka meningkatkan produktifitas dan efisiensi di lingkungan internal setiap instansi pemerintah, perlu diaplikasikan suatu sistem yang terintegrasi dengan menerapkan teknologi komunikasi dan informasi pada setiap unit yang ada dalam lingkungan operasionalnya

sehingga menjadi sarana utama media pertukaran data di lingkungannya. Salah satu alat yang digunakan dalam penerapan sistem informasi di instansi pemerintah adalah perkantoran elektronik.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya produktifitas kerja aparatur adalah terjalannya suatu pelayanan yang baik dan lancar diantara para pelaksana pelayanan dan masyarakat. Pelayanan merupakan syarat pertama bagi keberhasilan kinerja aparatur, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, khususnya para aparatur operasional *SMS gateway* dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Produktifitas aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar merupakan peran yang sangat penting dalam sukses atau tidaknya pelayanan *SMS gateway* kepada masyarakat. Sumber daya manusia merupakan cara sederhana berguna untuk meningkatkan pelayanan *SMS gateway* misalnya melihat besarnya produktivitas aparatur dengan menggunakan faktor-faktor, seperti motivasi, lamanya pelatihan, dan kompetensi aparatur. Kemampuan melihat produktivitas di masa yang akan datang maka dengan cara tersebut, dapat dijadikan sarana untuk membantu menentukan strategi yang bersifat penting untuk diprioritaskan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar :

“SMS Gateway relatif sangat efektif dalam hal pemohon izin karena kemudahan dan biaya akses untuk golongan masyarakat tertentu menjadi alasan yang lebih spesifik. Untuk saat ini layanan sms gateway hanya dioperasikan oleh dua orang pegawai” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa aparatur pelaksana operasional *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar adalah staf aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar hanya berjumlah dua orang. Sebaiknya pelaksana *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bertambah, karena dengan banyaknya aparatur yang bisa menggunakan *SMS gateway*, maka produktivitas kerja aparatur akan tercapai.

Jaringan sistem informasi on-line antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan teknologi informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi hal baru dan upaya peningkatan kinerja serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar merupakan suatu instansi dimana pemerintahnya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya

penyediaan sarana teknologi informasi yang dijumpai di lembaga pemerintahan. Disamping di lembaga pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat ditemui dengan munculnya sistem informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis pada penggunaan teknologi komputer dan sistem informasi telah mendorong aparatur menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja pegawai yang optimal.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan :

“Sejauh ini masyarakat puas dengan pelayanan berbasis sms gateway. Adapun pelayanan yang kami berikan seperti pengaduan, saran, kritik dari masyarakat terkait pelayanan yang kami berikan” (Wawancara dengan FW pada tanggal 18 Agustus 2023).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar khususnya pada pelaksana operasional *SMS gateway*, dalam melaksanakan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway*, adanya *input* (masukan) *SMS* dari masyarakat. *SMS* dari masyarakat terbagi menjadi 5 (lima) kategori: ucapan selamat/terimakasih, kritik, saran, pertanyaan/ konfirmasi, informasi/berita, dan pengaduan. Pengaduan terbagi menjadi 2 (dua): bersifat audit/kasus, diaudit/diperiksa langsung oleh bagian pelayanan, yang tidak bersifat audit/kasus tetapi bersifat kondisional dilanjutkan ke SKPD terkait.

Pengaduan dari masyarakat (pihak pelapor) harus menyampaikan bukti/fakta yang jelas agar dapat ditindak lanjuti. Saluran penanganan pengaduan melalui *SMS gateway* disediakan guna memberikan pelayanan

kepada masyarakat yang akan memberikan laporan atau pengaduan dengan melampirkan bukti/datadata terjadinya suatu penyimpangan yang terjadi, baik yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kota Makassar.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan :

“Agar aparat maksimal dalam memberikan pelayanan, maka kami dari instansi sering mengadakan pelatihan peningkatan mutu sumber daya manusia guna meningkatkan produktivitas kerja para aparatur pelaksana di DPM PTSP” (Wawancara dengan FB pada tanggal 18 Agustus 2023).

Pelaporan dari masyarakat akan diproses, dan lamanya proses pelayanan berupa jawaban untuk SMS pengaduan minimal kurang dari satu hari dan selambat-lambatnya dua minggu. Pelayanan masyarakat melalui SMS gateway menggunakan perangkat komputer sangat dibutuhkan keahlian aparatur khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat dituntut cara kerja yang profesional agar mencapai data yang akurat dalam pelayanan SMS gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Memperoleh cara kerja yang profesional untuk menangani pelayanan SMS gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar diperlukan pendidikan sumber daya aparatur, pendidikan sumber daya aparatur bisa menggunakan cara pelatihan khusus untuk menangani data-data pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, data-data tersebut diintegrasikan ke *server database*.

Sesuai dengan hasil fakta yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya pada Pelaksana Operasional *SMS gateway*, penggunaan dari sistem informasi *SMS gateway* tidak dilaksanakan setiap hari, dikarenakan pegawai operator *SMS gateway* berjumlah 2 (dua) orang. Terkadang pegawai operator mengesampingkan tugasnya dengan tugas pekerjaan lain. Meskipun bahwa pelaksana *SMS gateway* adalah staf aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola *SMS gateway* yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya berjumlah 2 (dua) orang.

Disamping itu ada juga keluhan masalah dari penggunaan sistem informasi *SMS gateway* diantaranya program yang digunakan kadang susah dibuka, dikarenakan adanya gangguan jaringan, virus yang masuk ke program, mengakibatkan terlambatnya pembacaan berita/*SMS*, penulisan/pengetikan pelapor yang masuk ke program kadang tidak terbaca dengan jelas, dikarenakan nomor program *error*.

Masih banyak faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja aparatur, misalnya faktor moral dan ekonomi atau rendahnya penghasilan. Meski tidak ada jaminan bahwa pendapatan ditingkatkan akan meningkatkan kinerja sebab yang paling sulit adalah mengubah kebiasaan sebagaimana sulitnya melakukan hal yang belum biasa. Pelayanan *SMS gateway* diperlukan cara kerja yang profesionalisme aparatur yang tinggi untuk memberikan pelayanan masyarakat seakurat mungkin, agar dapat

tercapai kepuasan masyarakat. Menurut hasil wawancara, profesionalisme aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan *SMS gateway* sudah cukup baik.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan :

“Perlunya dorongan atau motivasi pada setiap aparaturnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya agar mau bekerja untuk mencapai tujuan organisasi ” (Wawancara dengan FW pada tanggal 18 Agustus 2023).

Produktivitas *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki motivasi yang baik. Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan kemampuannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pentingnya motivasi bagi aparaturnya, karena terdapat beberapa hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku aparaturnya supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada pegawai tidak bisa disamaratakan, karena tergantung kondisi sosial dan pendidikannya.

Sesuai dengan hasil-hasil lapangan yang peneliti temukan pada Pelaksana Operasional *SMS gateway*, *output* (keluaran) aparaturnya melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus menghasilkan kinerja aparaturnya yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah pelayanan yang akurat dan cepat dalam pembangunan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui pelayanan *SMS gateway* yang kuat

untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terhadap masyarakat.

Penggunaan pelayanan *SMS gateway* menginginkan adanya kinerja aparatur dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan *SMS gateway* diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur Inspektorat ataupun masyarakat. Instruksi ini merupakan kinerja aparatur dalam pengembangan *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

b. Kualitas layanan

Salah satu faktor yang berpengaruh agar terselenggaranya pelayanan yang berkualitas adalah, adanya kapasitas atau kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan yang harus memiliki kapasitas secara teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode dan teknik serta peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya. Selain kemampuan secara teknis aparatur penyelenggara pelayanan dituntut memiliki kapasitas untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi. Kapasitas ini memungkinkan seseorang bertindak selaras dengan tujuan organisasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis, tanggap, cepat serta tepat sasaran.

Kapasitas aparatur dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, adalah faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Kapasitas aparatur memegang peranan yang sentral dan paling menentukan, tanpa kapasitas aparatur yang handal, penggunaan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif. Kapasitas aparatur dalam sebuah organisasi sangat diperlukan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan aparatur dan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kapasitas aparatur juga diperlukan karena merupakan subyek dalam setiap aktivitas organisasi. Kapasitas aparatur selain sebagai pelaku dalam organisasi juga merupakan penggerak proses mekanisme dalam sistem organisasi.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan :

“Pelayanan melalui SMS gateway di DPM PTSP telah dilaksanakan secara tepat dan benar sesuai prosedur sesuai dengan aturan yang berlaku. Melalui sistem informasi SMS gateway membantu aparat dalam menanggapi pengaduan atau pelayanan perizinan dengan lebih efisien” (Wawancara dengan FW pada tanggal 18 Agustus 2023).

Keterangan di atas menunjukkan bahwa aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya pelaksana operasional SMS gateway, dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi SMS gateway telah dilaksanakan secara tepat dan benar sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yaitu mengacu kepada visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yaitu “Terwujudnya iklim investasi yang kondusif bagi semua, melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia.

Prosedur yang diterapkan cukup sederhana yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu berupa pelayanan penanganan *SMS database*.

Biaya sistem informasi *SMS gateway* yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Salah satunya yaitu sarana dan prasarana untuk menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Sarana dan fasilitas seperti gedung, fasilitas alat komunikasi, komputer, jaringan *internet* serta fasilitas lainnya harus tersedia dengan lengkap. Kelengkapan sarana dan prasarana dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai sangat menunjang dalam memudahkan proses penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar:

“Dari segi biaya saya pikir dapat dijangkau untuk SMS Gateway ini. Namun untuk segi fasilitas kurang memadai seperti perangkat komputer dan akses internet sehingga mengakibatkan keterlambatan penanganan yang berdampak pada kinerja aparatur” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana operasional *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota,

mengenai infrastruktur atau sarana dan prasarana untuk menunjang tugas dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dirasakan belum memadai, kelengkapan peralatan dan fasilitas kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* perangkat komputer dan akses *internet* masih kurang. Fasilitas operasional belum sesuai dengan kebutuhan, akses internet dengan kapasitas hanya 512 kpbs, *memory (RAM) PC* yang digunakan hanya 256 MB, hal ini mengakibatkan para aparatur kurang efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Fasilitas tersebut sulit dioperasionalkan, karena keterbatasan kapasitas *bandwidth*, sehingga kurang dapat menghasilkan *output* yang tepat waktu (lambat). Infrastruktur pendukung kurang memenuhi standar (*bandwidth* kecil).

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang

dilakukan melalui proses perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Kecenderungan semakin besarnya peran dan tuntutan masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat sangat jelas. Pada bidang pelayanan publik, kecenderungan ini terlihat dari tekanan masyarakat akan kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini akan mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai perbaikan manajemen pelayanannya. Tekanan itu juga akan mendorong pemerintah untuk meningkatkan komitmennya melalui berbagai standar pelayanan yang ditentukan atas dasar aspirasi masyarakat dengan memperhatikan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanannya.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan :

“Jadi meskipun pelayanannya melalui online kita tetap sesuaikan dengan prosedur agar kita dapat menciptakan kualitas kinerja yang baik daripada pegawai, misalkan jika petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.” (Wawancara dengan FB pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa proses pelayanan melalui *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten disesuaikan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*, Dengan adanya *Standard Operating Procedure (SOP)*, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu

Standard Operating Procedure (SOP) juga bermanfaat untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*.

Lamanya pelayanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dikarenakan satu hal dan yang lainnya. Para Pelaksana Operasional *SMS gateway* berjumlah banyak, akan tetapi mereka semua mempunyai tugas dan kewajiban masing-masing dalam melaksanakan roda organisasi. Operator *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang ditunjuk dan bertugas mengelola dan mengoperasikan hanya berjumlah 2 (satu) orang. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan :

“Aparatur yang menangani *SMS gateway* hanya dua orang dan mempunyai tugas dan tanggungjawab diluar daripada itu sehingga memang sering terjadi keterlambatan penanganan aduan apalagi jika aduan bersifat fleksibel” (Wawancara dengan FW pada tanggal 18 Agustus 2023).

Kasus pengaduan/pelaporan dari masyarakat akan diproses, dan lamanya proses pelayanan berupa jawaban untuk *SMS* pengaduan selambat-lambatnya selama 2 (dua) minggu. Banyaknya *SMS* yang masuk melalui sistem informasi *SMS gateway* membuat operator terkadang kebingungan. Hasil dari kasus pengaduan/pelaporan dari masyarakat yang sudah di tangani dan ditindaklanjuti oleh tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik, operator akan segera memberikan jawaban/membalas (*replay*) pengaduan pelaporan yang anda sampaikan

kepada kami telah kami tindaklanjuti, silahkan anda koordinasi dengan pihak terkait.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna SMS gateway pelayanan peizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar:

“Saya pernah mengajukan perizinan lewat SMS, Alhamdulillah pelayanannya cukup baik, petugas pelayanan memberikan atau mengirimkan petunjuk yang mudah di mengerti” (Wawancara dengan AI pada tanggal 19 Agustus 2023).

Sesuai keterangan beberapa masyarakat, pada umumnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah memberikan perhatian khusus dalam menanggapi pengaduan dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui sistem informasi SMS gateway yaitu selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera pengaduan, keluhan, saran dan kritik yang ada di *list message SMS gateway*.

c. Responsivitas

Responsivitas kemampuan pemberi pelayanan untuk dapat mengenali dengan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus mengacu kepada keselarasan, apabila telah mengacu kepada keselarasan serta semakin banyak kebutuhan dan

keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerjanya dinilai semakin baik.

Responsivitas mencakup kemauan dan kesediaan aparatur untuk selalu membantu kesulitan yang dihadapi, selama dalam proses pelayanan berlangsung. Aparatur yang baik adalah aparatur yang dapat mengerti keluhan yang disampaikan masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan atas kualitas pelayanan publik atau program-program yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Makassar, masyarakat menginginkan pelayanan publik atau program-program pemerintah sesuai dengan keinginannya.

Masyarakat dihadapkan pada kondisi dimana kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur maka masyarakat akan menyampaikan keluhan tersebut. Untuk dapat mengendalikan mutu pelayanan yang diberikan, instansi publik yang memberikan publik pelayanan dituntut untuk mempunyai kesadaran untuk membantu masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dari masyarakat yang dilayani. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan :

“Terkait umpan balik masyarakat berupa keluhan tentu ada, dan bermacam-macam. Namun dari keluhan ini yang menjadi acuan kita dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat agar ke depannya kita dapat memberikan pelayanan yang semakin berkualitas” (Wawancara dengan FW pada tanggal 18 Agustus 2023).

Keterangan di atas menunjukkan bahwa responsivitas atau daya tanggap aparatur untuk melayani masyarakat dalam pelayanan informasi

melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu dalam membantu masyarakat yang mempunyai keluhan atau unek-unek mengenai kinerja aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Untuk meningkatkan pelayanan, tanggungjawab dan produktivitas kerja aparat pemerintah Kota Makassar, perlu didukung dengan pembangunan sistem, sarana dan penangan yang profesional termasuk terhadap pelayanan pengaduan masyarakat, untuk efisien dan efektifnya pelayanan pengaduan masyarakat ini salah satunya dengan adanya dukungan pengaduan berbasis elektronik melalui *SMS gateway*.

Masyarakat menginginkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar agar lebih cepat lagi dalam merespon kebutuhan masyarakat. Adanya layanan sistem informasi *SMS gateway* dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan pengaduan pelaporan menyampaikan bukti atau fakta yang jelas.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar :

“Keluhan masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway* di DPM PTSP Kota Makassar sebagian besar tidak terlalu mengeluh. Masyarakat hanya cukup mengetik dari handphoone (HP) yang langsung disampaikan/dikirimkan pada SMS database. Biaya yang dikeluarkan pun relatif murah. Masyarakat menyampaikan SMS melalui sistem informasi *SMS gateway* dengan berbagai kepentingan dan tujuan masing-masing. Diantaranya sebagian besar menyampaikan kasus-kasus pelaporan pengaduan” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan :

“Masyarakat merasa puas dengan adanya pelaksanaan *SMS gateway* melalui pelayanan pengaduan pelaporan di DPM PTSP Kota Makassar karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.” (Wawancara dengan FB pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan wawancara dengan aparaturnya yang bertugas melayani masyarakat dalam pelayanan penanganan *SMS gateway*. Aturan-aturan dalam melayani masyarakat itu sudah diwujudkan, diterapkan dengan cara penegakan kedisiplinan dan mengembangkan pendidikan, pelatihan atau diklat untuk meningkatkan kinerja aparaturnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Keterangan beberapa masyarakat, pada umumnya aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah memberikan perhatian khusus dalam menanggapi pengaduan dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera pengaduan, keluhan, saran dan kritik yang ada di *list message SMS gateway*. Akan tetapi respon balik atau *output* (keluaran) *SMS* jawaban dari operator *SMS gateway* terkadang lambat dari prosedur yang telah ditetapkan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan *SMS gateway* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar:

“Responnya kadang lambat, jadi saya mengirim pesan berkali-kali untuk memastikan apakah pengajuan izin saya disetujui atau tidak.” (Wawancara dengan S pada tanggal 19 Agustus 2023).

Masyarakat yang belum menerima respon balik atau *output* (keluaran) *SMS* jawaban dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Makassar, terus berupaya mengirimkan/menyampaikan *SMS* kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Masyarakat yang menginginkan kepastian kasus yang disampaikannya terkadang ada juga yang langsung mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Mereka ingin mengetahui kepastian lebih lanjut sejauh mana kasus yang mereka sampaikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Sikap dan kemampuan para pemberi pelayanan dengan memperhatikan etika dan moral serta bersikap sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, agar masyarakat mendapat kepercayaan. Dimensi kualitas pelayanan ini dapat dinilai dari kemampuan aparatur atas pengetahuan secara tepat, dengan bersikap keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur dituntut untuk bersikap ramah pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan sikap yang ramah, masyarakat akan merasa dihargai.

Hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap penghargaan masyarakat kepada aparatur tersebut, perlakuan yang wajar dan tidak sewenang-wenang, merupakan faktor penting yang akan mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah. Dalam meningkatkan etika aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk menyelenggarakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS*

gateway dipengaruhi beberapa indikator etika yang terdiri dari beberapa hal yaitu: kedisiplinan, keadilan, tanggungjawab.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar :

“Aparatur DPM PTSP Kota Makassar telah melaksanakan kedisiplinan kerja sesuai dengan prosedur yang telah dibentuk. Aparat dalam melayani pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* kepada masyarakat” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Keterangan di atas menunjukkan bahwa aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah melaksanakan kedisiplinan kerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsistensi terhadap *Standar Operasional Procedure (SOP)* yang telah dibentuk mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat. Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk menerapkan disiplin setiap aparatur diberikan pelatihan mengenai pengembangan kepribadian dalam melayani pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan peneliti, mengenai kedisiplinan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup baik. Kedisiplinan tersebut terlihat bahwa jam 8.00 aparatur telah berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk melaksanakan tugas dalam melayani pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* kepada masyarakat, begitu pula dengan jam istirahat serta jam pulang kantor sesuai waktu yang telah

ditentukan. Mengenai disiplin perbuatan dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi, aparatur telah melaksanakannya sesuai SOP yang telah dibentuk sebagai acuan dalam melaksanakan tugasnya.

Kedisiplinan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar khususnya pada pelaksana operasional *SMS gateway* dalam melaksanakan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* telah didasari dengan pelatihan pengembangan kepribadian yang akhirnya menimbulkan kesadaran bagi setiap aparatur untuk bersikap mematuhi peraturan yang berlaku mengenai kedisiplinan kerja. Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berpegang teguh terhadap SOP yang telah dibentuk sebagai acuan standar dalam melaksanakan tugas yaitu memberikan pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi *SMS gateway* yang berkualitas secara prima dalam rangka menjaga kepuasan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas merupakan suatu usaha positif dalam menggerakkan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Responsibilitas merupakan kebutuhan dan sekaligus sebagai perangsang untuk mengarahkan sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan.

Memberikan tanggungjawab kepada aparatur merupakan suatu cara agar aparatur dapat bekerja secara aktif dan berkompeten pada pelayanan melalui *SMS gateway*.

Prinsip tanggungjawab merupakan tanggung jawab korporasi sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Aparatur yang kreatif dan inovatif mampu mendayagunakan tanggung jawab, terus menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi, akan dapat tetap eksis di era globalisasi. Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia, karena manusia yang berdaya adalah manusia yang dapat berfikir kreatif, inovatif, mandiri, dan dapat mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri dan membangun masyarakat.

Tanggungjawab aparatur yang melaksanakan pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian aparatur yang berwenang dan yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar :

“Dalam melaksanakan setiap tugas khususnya pemberian pelayanan di bidang informasi melalui *SMS gateway*, telah sesuai dengan tugas dan fungsinya, uraian mengenai tugas dan fungsi masing-masing aparatur” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan keterangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengenai tanggungjawab

aparatur dalam melaksanakan setiap tugas khususnya pemberian pelayanan di bidang informasi melalui *SMS gateway*, telah sesuai dengan tugas dan fungsinya, uraian mengenai tugas dan fungsi masing-masing aparatur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah terstruktur dengan baik dari mulai Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang, serta pelaksana telah memiliki tugas dan fungsi serta bertanggungjawab atas tugas yang diembannya, sebab dibentuk melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*role making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar.

Pengelolaan sumber daya informasi dan infrastruktur difokuskan pada upaya penyelenggaraan fasilitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Hal tersebut dilaksanakan sebagai bentuk dukungan terhadap penyelenggaraan *good governance*. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan sistem pengolahan data berbasis teknologi informasi.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Terdiri dari sarana prasarana yang umum dibutuhkan oleh suatu organisasi serta sarana dan prasarana khusus untuk fungsi tertentu. Strategi penyiapan sarana dan prasarana umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja. Sementara sarana dan prasarana untuk fungsi tertentu diarahkan pada terjaminnya target pencapaian dari penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi. Fasilitas merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, karena dengan adanya fasilitas maka pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*. Para pelaksana bisa memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, akan tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan :

“Sejauh ini masyarakat puas dengan pelayanan berbasis sms gateway. Adapun pelayanan yang kami berikan seperti pengaduan, saran, kritik dari masyarakat terkait pelayanan yang kami berikan” (Wawancara dengan FW pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* belum memenuhi syarat yang telah ditentukan, karena masih kurangnya jaringan dan komputer untuk pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*. Namun sampai saat ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* masih berjalan dengan baik dan efektif.

Kurangnya jaringan dan komputer dalam menunjang pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* bukan berarti pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tidak berjalan dengan yang diharapkan. Pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, meskipun kurangnya jaringan dan komputer, sistem informasi *SMS gateway* masih tetap berjalan dengan cepat dan akurat.

Tuntutan pada penguatan kualitas sumber daya manusia dan organisasi secara keseluruhan merupakan perwujudan dan tuntutan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik yang semakin baik. Seiring dengan semakin tingginya tuntutan publik terhadap kinerja birokrasi, maka posisi strategis manusia dalam organisasi menjadi sangat penting. Sumber daya manusia dalam organisasi harus peka dan melakukan identifikasi terhadap problem organisasi serta menetapkan langkah-langkah strategis

untuk meningkatkan citra birokrasi pemerintah. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan :

“Aparat yang bertugas dalam melayani pengaduan melalui SMS gateway tentu yang kompeten dengan penggunaan komputer dan telah mengikuti pelatihan dan pengembangan terkait sistem informasi SMS gateway” (Wawancara dengan FB pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan uraian di atas, pelaksanaan melalui sistem informasi SMS gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar saat ini dapat dikatakan telah memiliki staf pelaksana yang cukup memadai dibidangnya khususnya pada bidang sistem informasi SMS gateway. Karena selain sudah memiliki kemampuan dalam bidang komputer, mereka juga diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada aparatur sehingga para pelaksana operasional sistem informasi SMS gateway dapat menjalankan tugasnya dengan mudah karena sudah memiliki pengetahuan yang memadai.

Kondisional merupakan suatu kondisi yang sesuai dengan kemampuan antara pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Berdasarkan keterangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bahwa:

“Pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi SMS gateway, merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi sekarang yaitu sesuai dengan kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan informasi melalui teknologi informasi tetapi tetap berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektifitas” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa aktivitas administrasi pelayanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sesuai dengan kondisi pada saat sekarang ini, yaitu masyarakat membutuhkan informasi pelayanan yang cepat, efisien, melalui teknologi informasi. Dalam memohon permintaan informasi yang dikemukakan oleh masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway*, proses baik pengaduan, kritik, saran, pertanyaan segera dijawab oleh aparatur pelaksana operasional *SMS gateway* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, menindaklanjuti keluhan masyarakat yang meminta informasi mengenai tanggapan, jawaban atau keluaran (*output*) pengaduan dari masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera keluhan, saran dan kritik yang ada di database *SMS gateway*.

e. Akuntabilitas

Rencana strategis adalah suatu proses yang membantu organisasi untuk memikirkan tentang sasaran yang harus diterapkan untuk memenuhi misi mereka dan arah apa yang harus dikerjakan untuk mencapai sasaran tersebut. Hal tersebut adalah dasar dari semua perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan suatu organisasi. Manfaat dari rencana strategis antara lain membantu kesepakatan sekitar tujuan, sasaran dan prioritas suatu organisasi, menyediakan dasar alokasi sumber

daya dan perencanaan operasional, menentukan ukuran untuk mengawasi hasil, dan membantu untuk mengevaluasi kinerja organisasi.

Akuntabilitas merupakan acuan kepada seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja organisasi publik atau penyelenggara pelayanan dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, selain itu juga akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kebijakan, Advokasi, Data, Pengaduan dan Sistem Informasi Layanan :

“Aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bertanggung penuh terhadap tugas yang berikan kepadanya. Aparatur dalam hal ini pelaksana tugas/bawahan bertanggungjawab atas tugas yang dilaksanakan terhadap pimpinan tetapi sebagai mitra kerja dan wajib memberikan laporan setiap sepekan” (Wawancara dengan FW pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan keterangan di atas diketahui bahwa mengenai pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* kepada masyarakat yaitu pertanggungjawaban antara pimpinan dan bawahan dengan pola *'bottom up'* yaitu bawahan dapat mengemukakan gagasannya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bawahan bertanggungjawab atas tugas yang

dilaksanakan terhadap pimpinan tetapi sebagai mitra kerja dan wajib memberikan laporan setiap sepekan.

Pertanggungjawaban diberikan dalam forum rapat mingguan yaitu dengan melaporkan aplikasi uraian tugas, jumlah izin yang telah dilaksanakan, apabila terdapat keluhan dari masyarakat maka akan dibahas dalam forum rapat mingguan tersebut agar mendapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu aparatur sebagai pelayan atau abdi negara maka aparatur bertanggungjawab atas tugasnya yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka bertanggungjawab pula kepada masyarakat yang dilayani. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar:

“Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi *SMS gateway* telah terstruktur dengan baik dan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing” (Wawancara dengan AZ pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan keterangan di atas diketahui bahwa kinerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dapat dipertanggungjawabkan dengan mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan yaitu mengacu pada SOP. Bahwa tanggungjawab setiap aparatur atau kejelasan mengenai tugas dan wewenang setiap aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi *SMS gateway* telah terstruktur dengan

baik dan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Kredibilitas, loyalitas, dan profesional serta bertanggungjawab konsisten terhadap tugas yang diembannya maka aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Melakukan perubahan perilaku dan kinerja aparatur agar lebih produktif sering ditanggapi dengan sikap tidak optimis, karena menyangkut perubahan nilai tertentu termasuk merubah kebiasaan individu dan kelompok. Walaupun belum maksimal kita hendaknya berusaha untuk melakukan upaya yang terbaik. Proses peningkatan produktivitas kerja memberi kesempatan terbaik untuk membangun pengalaman yang terus berkembang. Jadi, untuk membuat peningkatan yang berarti dalam produktivitas aparatur harus berusaha mencapai tingkat terbaik, upaya tersebut seharusnya menjadi aspek manajemen rutin yang berkesinambungan.

Keadilan aparatur penyelenggara pelayanan merupakan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membedakan golongan di dalam status masyarakat karena seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan perlakuan yang adil dalam artian tidak diskriminasi pada saat proses pelayanan, karena setiap pengguna layanan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan prima.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan :

“Aparatur penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membedakan golongan di dalam status masyarakat karena seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar” (Wawancara dengan FB pada tanggal 18 Agustus 2023).

Berdasarkan keterangan diketahui bahwa mengenai perlakuan yang adil pada setiap masyarakat yang meminta informasi mengenai *SMS* jawaban atau *output* (keluaran) melalui sistem informasi *SMS gateway* sudah berlaku adil dan tidak membedakan masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah melakukan perlakuan yang sama dan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan yaitu dengan SOP. Hal tersebut dilakukan agar citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar akan menjadi baik di mata masyarakat.

Kinerja aparatur dalam pelayanan *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar antara lain dilihat dari komitmen, dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai berdasarkan petunjuk teknis prosedur pelaksanaan sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Kejujuran, yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Pendidikan, hampir dapat dikatakan memadai karena sering diadakannya latihan-latihan kedinasan. Demokratis, Semua kritik dan aspirasi dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Makassar sebagai pengguna *SMS gateway* tetap akan ditanggapi sebagai masukan. Norma-norma, aturan-aturan bagi para pelaksana operasional pelayanan *SMS gateway* sudah di taati dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat bahwa:

“Petugas pelayanan cukup bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya. Mekanisme pelayanan perizinan dilakukan sesuai prosedur. Untuk waktu penyelesaian agak lambat mungkin karena banyak yang antrian” (Wawancara dengan AI pada tanggal 19 Agustus 2023).

Berdasarkan keterangan masyarakat di atas, kinerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dapat dipertanggungjawabkan dengan mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan yaitu mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway*, pelaporan dalam rapat mingguan. Selain itu aparatur juga merupakan abdi negara maka berkewajiban bertanggungjawab kepada masyarakat yang dilayaninya serta berpegang teguh terhadap aturan atau standar yaitu SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Kredibilitas, loyalitas, dan profesional serta bertanggungjawab konsisten terhadap tugas yang diembannya maka aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima.

Setelah menguraikan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan maka peneliti akan menguraikan analisa sesuai rencana penelitian mengenai Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi Short Message Services (SMS) Gateway Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menggunakan 4 modalitas yaitu, modal sosial, modal ekonomi, modal simbolik, dan modal budaya.

Tabel 4.1 Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

| No | Indikator | Uraian |
|----|------------------|--|
| 1 | Produktivitas | Aparatur pelaksana operasional <i>SMS gateway</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar adalah staf aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar hanya berjumlah dua orang. Penggunaan dari sistem informasi <i>SMS gateway</i> tidak dilaksanakan setiap hari, dikarenakan pegawai operator <i>SMS gateway</i> berjumlah 2 (dua) orang. Terkadang pegawai operator mengesampingkan tugasnya dengan tugas pekerjaan lain. |
| 2 | Kualitas layanan | Kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi <i>SMS gateway</i> telah dilaksanakan secara tepat dan benar sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai keterangan beberapa masyarakat, pada umumnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah memberikan perhatian khusus dalam menanggapi pengaduan dan keluhan masyarakat |

| | | |
|---|-----------------|--|
| | | yang disampaikan melalui sistem informasi <i>SMS gateway</i> yaitu selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera pengaduan, keluhan, saran dan kritik yang ada di <i>list message SMS gateway</i> . |
| 3 | Responsivitas | Pada umumnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah memberikan perhatian khusus dalam menanggapi pengaduan dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui sistem informasi <i>SMS gateway</i> yaitu selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera pengaduan, keluhan, saran dan kritik yang ada di <i>list message SMS gateway</i> . Akan tetapi respon balik atau <i>output</i> (keluaran) <i>SMS</i> jawaban dari operator <i>SMS gateway</i> terkadang lambat dari prosedur yang telah ditetapkan |
| 4 | Responsibilitas | Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas khususnya pemberian pelayanan di bidang informasi melalui <i>SMS gateway</i> sesuai dengan tugas dan fungsi yang diembannya yang dibentuk melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku. |
| 5 | Akuntabilitas | Kinerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik melalui |

| | | |
|--|--|--|
| | | sistem informasi <i>SMS gateway</i> dapat dipertanggungjawabkan dengan mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan yaitu mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) |
|--|--|--|

Berdasarkan tabel analisa di atas terkait Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi Short Message Services (SMS) Gateway Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar diketahui bahwa aparatur dapat mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) meskipun terkadang mengalami kendala dalam pelaksanaannya.

C. 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

Keberhasilan suatu pelayanan tidak lepas dari peran dari pemberi pelayanan itu sendiri, sama halnya dalam pelayanan publik berbasis sistem informasi *SMS gateway* pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pelaksanaan dalam peningkatan kinerja aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melalui pengaduan *SMS gateway* dapat terlaksana karena didukung oleh Kredibilitas, loyalitas, dan profesional serta tanggungjawab aparatur.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pelaksanaan dalam peningkatan kinerja aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melalui pengaduan *SMS gateway* ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Seperti dari segi teknis dan non teknis. Hambatan atau kendala yang sering muncul dalam tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik diantaranya yaitu:

1. Penulisan/pengetikan pelapor yang masuk ke program kadang tidak terbaca dengan jelas, dikarenakan nomor program eror.

Dalam mencapai tujuan dalam suatu pelaksanaan program, tentunya terdapat kendala yang dapat menghambat proses pencapaian tujuan program. Beberapa kekurangan yang dapat menghalangi program menjadi alat dalam menyampaikan aduan masyarakat kepada pemerintah adalah *SMS gateway* itu sendiri kurang diandalkan oleh sebagian masyarakat dalam menyampaikan aduan atau layanan perizinan tentang apa yang sedang terjadi di lapangan karena data yang dikirimkan masyarakat tidak sama dengan data yang diterima server *SMS gateway* dikarenakan kadang data tidak terbaca dengan jelas disebabkan nomor program eror. Sehingga dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar agar lebih memaksimalkan pemanfaatan aplikasi yang sudah tersedia sehingga ke depannya pengelolaannya bisa berjalan optimal.

2. Adanya virus yang masuk ke program, mengakibatkan terlambatnya pembacaan berita/SMS.

Tak bisa dipungkiri bahwa perangkat komputer tak bisa sepenuhnya dihindarkan dari virus meskipun sudah dipasangkan proxy keamanan (antivirus). Virus yang terdapat pada perangkat komputer dapat menyebabkan kinerja komputer/server lambat (down) bahkan dapat menyerang file didalamnya sehingga data-data aduan masyarakat hilang atau rusak.

3. Program yang digunakan kadang susah dibuka, dikarenakan adanya gangguan jaringan.

Kendala jaringan yang masih sering terjadi sehingga aplikasi tidak terkoneksi. Sehingga menyusahkan aparaturnya untuk merespon aduan masyarakat secara online melalui SMS gateway dan menghambat kinerja aparaturnya serta masyarakat lambat mendapat umpan balik dari operator SMS gateway. Lambatnya respon operator SMS gateway mengakibatkan masyarakat berulang kali mengirimkan aduan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi *Short Message Services* (SMS) *Gateway* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar masih ada yang belum bisa mengoperasikan komputer khususnya penggunaan *SMS gateway*.
2. 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*.
3. 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 direspon dengan cepat.

4. 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.
5. 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.

B. Saran

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar harus lebih meningkatkan lagi pendidikan dan pelatihan pegawai agar produktivitas aparatur tercapai dalam penggunaan sistem informasi *SMS gateway*.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar harus lebih mengembangkan pendidikan dan pelatihan pegawai dalam penggunaan *SMS gateway*, supaya kualitas layanan menjadi lebih baik.
3. Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar harus mempertahankan norma-norma atau aturan yang berlaku dan menaati peraturan yang ada.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar lebih meningkatkan pelayanan sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan akuntabilitas aparatur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, dkk. (2001). *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Fajar Mulya.
- Agus Dwiyanto, Agus. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ahmad, Badu. dkk. (2013). *Modul Electronic Government*.
- Azmi, N. (2020). *Peningkatan Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Enrekang*
- Firdayanti, R. (2015). Pemanfaatan SMS Gateway Dalam Meningkatkan Penanaman Modal Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Handayani, Suwarno. (1982). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Hidayatullah, R. (2010). Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi Sms (Short Message Service) Gateway Di Inspektorat Kabupaten Bandung. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. 1–93.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional.
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.
- Kusumahadi, D. (2012). *Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat*.
- Lia, M., & Shofwan, H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. file:///C:/Users/Administrator/Downloads/2898-265-11413-2-10-20210323.pdf.
- Mangkunegara Anwar. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*.

Bandung: PT. Repika Aditama.

Mathis Robert & Jackson John. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat.

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Makassar

Putra, Toni Wijanarko Adi. (2018). Perancangan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Melalui Short Message Service Gateway (Studi Kasus: RS. Panti Wilasa 'Dr. Cipto' Semarang). *Jurnal Transformatika* 16, no. 1. 53.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2003). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Robbi, Parawu, Hafiz Elfiansya, & Tahir, Nurbiah. (2020). *Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar*. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol 10 (2) hal. 202-209.

Sahambangung, O., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2019). Manajemen Sistem Aparatur Sipil Negara (Studi tentang Sistem Merit dalam penempatan jabatan pimpinan tertinggi di lingkungan pemerintahan kabupaten kepulauan sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 3(3). 1–13.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)

Thoha, Miftah. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.

Wibowo. (2015). *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yasti, Nursah, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019*. Universitas Muhammadiyah Mataram

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 UU No. 32 Tahun 2004

Lampiran:

Dokumentasi Penelitian





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

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

Nomor : 23512/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Walikota Makassar
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2244/05/C.4-VIII/VIII/1444/2023 tanggal 12 Agustus 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : SARAH LATIFA DINAR
Nomor Pokok : 105641110818
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

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

"PENINGKATAN KINERJA APARATUR MELALUI SISTEM INFORMASI SHORT MESSAGE SERVICES (SMS) GATEWAY PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 16 Agustus s/d 16 Oktober 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 13 Agustus 2023

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



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Peringgal.



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor: 070/241/SKP/SB/DPMP/SP/2023

DASAR:

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penertiban Keterangan Penelitian.
- b. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- c. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- d. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelégasian Kewenangan Perizinan Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- e. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/241/SKP/SB/DPMP/SP/2023, Tanggal 13 Agustus 2023
- f. Rekomendasi Taknis Badan Kesehatan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 070/241/SKP-SB/BKBP/2023

Dengan Ini Menegaskan Bahwa :

Nama : SARAH LATIFA DENAR
 NIM / Jurusan : 105641110816 / Ilmu Pascasarjana
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar
 Lokasi Penelitian : Terlampir
 Waktu Penelitian : 16 Agustus 2023 - 16 Oktober 2023
 Tujuan : Skripsi
 Judul Penelitian : **PENINGKATAN KINERJA APARATUR MELALUI SISTEM INFORMASI SHORT MESSAGE SERVICES (SMS) GATEWAY PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR "**

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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



Ditetapkan di Makassar
 Pada tanggal: 2023-08-22 15:09:19



Ditandatangani secara elektronik oleh
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA MAKASSAR

A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.

Tembusan Kepada Yth:

1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
2. Pertinggal,-



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Sarah Latifa Dinar

Nim : 105641110816

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1 | Bab 1 | 4 % | 10 % |
| 2 | Bab 2 | 2 % | 25 % |
| 3 | Bab 3 | 10 % | 10 % |
| 4 | Bab 4 | 5 % | 10 % |
| 5 | Bab 5 | 3 % | 5 % |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 28 Agustus 2023
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurshah S.Hum.,M.I.P
NBM. 964 591

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

BAB I Sarah Latifa Dinar 105641110816

by Tahap Tutup

Submission date: 26-Aug-2023 02:40PM (UTC+0700)

Submission ID: 2151572666

File name: BAB_I_PENDAHUIUAN.docx (26.68K)

Word count: 1623

Character count: 11261

BAB I Sarah Latifa Dinar 105641110816

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unhas.ac.id

Internet Source

4%



turnitin

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%



BAB II Sarah Latifa Dinar

105641110816

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2023 02:41PM (UTC+0700)

Submission ID: 2151572790

File name: BAB_II_TINJAUAN_PUSTAKA_10.docx (66.21K)

Word count: 3141

Character count: 22230

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unhas.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



BAB III Sarah Latifa Dinar

105641110816

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2023 02:41PM (UTC+0700)

Submission ID: 2151572865

File name: BAB_III_METODE_PENEIITIAN.docx (23.7K)

Word count: 765

Character count: 5133

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scribd.com

Internet Source

3%

2

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

3%

3

Saikun Saikun, Muhammad Henda Maniza. "ANALISIS PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PENGEMBANGAN EKOWISATA DI KABUPATEN ENDE (Studi Kasus di Obyek Wisata Taman Bungkaro Kabupaten Ende)", JOURNAL of APPLIED BUSINESS and BANKING (JABB), 2023

Publication

2%

4

Submitted to Universitas Negeri Makassar

Student Paper

2%

5

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

BAB IV Sarah Latifa Dinar

105641110816

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2023 02:42PM (UTC+0700)

Submission ID: 2151572967

File name: BAB_IV_-_2023-08-26T154913.168.docx (171.64K)

Word count: 7140

Character count: 48300

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

elib.unikom.ac.id

Internet Source

3%

2

dpmptsp.makassar.go.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

On 2%



BAB V Sarah Latifa Dinar

105641110816

by Tahap Tutup



Submission date: 26-Aug-2023 02:52PM (UTC+0700)

Submission ID: 2151574574

File name: BAB_V_PENUTUP_11.docx (15.05K)

Word count: 315

Character count: 2006

BAB V Sarah Latifa Dinar 105641110816

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%

★ text-id.123dok.com

Internet Source

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%



RIWAYAT HIDUP



Sarah Latifa Dinar, lahir di Enrekang pada tanggal 27 Oktober 1998. Anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Sainal dan Ibu Sohra. Penulis mulai masuk ke jenjang Pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2004 di SD 134 Kalimbia dan tamat pada tahun 2009. Kemudian pada tahun sama masuk ke MtsN 1 Baraka dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun yang sama masuk di SMAN 1 Baraka dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun yang sama masuk ke Institut Seni Indonesia Surakarta Jurusan Perfilman. Kemudian pada tahun 2016 penulis pindah dan melanjutkan Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program Strata satu (S1). Pada tahun 2021 penulis menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul “Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi *Short Message Services (SMS) Gateway* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”.