

ABSTRACT

Muhammad Taufik, 2025. Effectiveness of Ferizy Application-Based E-Government Implementation at Pamatata Port, Selayar Regency (Supervised By Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd and Dr. Syukri, S.Sos., M.Si)

The implementation of e-government through digital technology is a strategic initiative to enhance the quality of public services. One such initiative is the adoption of the Ferizy application as a ferry ticket booking system at Pamatata Port in Selayar Regency. This study analyzes the effectiveness of e-government implementation through the Ferizy application in the context of public service delivery at Pamatata Port. Employing a qualitative descriptive approach, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving ASDP officers and ferry service users. The effectiveness analysis was conducted using five indicators proposed by Sutrisno: program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and real change.

The findings indicate that the implementation of the Ferizy application has been effective in improving service accessibility, transparency, and efficiency in the ticket purchasing process. Nevertheless, several challenges persist, including limited digital literacy among certain segments of the population, technical difficulties within the application, and prolonged queues for ticket verification at the port. In conclusion, the study demonstrates that implementing e-government through the Ferizy application has had a positive impact on public service delivery. However, further efforts are required to strengthen socialization, provide user assistance, and improve system functionality and operational coordination.

Keywords: Effectiveness, E-Government, Ferizy, Public Services, Pamatata Port

ABSTRAK

Muhammad Taufik, 2025. Efektivitas Penerapan *E-Government* Berbasis Aplikasi *Ferizy* di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar (Dibimbing Oleh Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd dan Dr. Syukri, S.Sos., M.Si)

Penerapan *e-government* melalui pemanfaatan teknologi digital merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi *Ferizy* sebagai sistem pemesanan tiket penyeberangan di Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *e-government* berbasis aplikasi *Ferizy* dalam pelayanan publik di Pelabuhan Pamatata. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap petugas ASDP serta pengguna jasa penyeberangan. Analisis efektivitas dikaji berdasarkan lima indikator menurut Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *Ferizy* pada umumnya telah berjalan relatif efektif dalam meningkatkan kemudahan akses layanan, transparansi, dan efisiensi proses pembelian tiket. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, gangguan teknis aplikasi, serta antrean verifikasi tiket di pelabuhan. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* berbasis aplikasi *Ferizy* telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, tetapi masih memerlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan pengguna, serta perbaikan sistem dan koordinasi operasional agar layanan dapat berjalan lebih optimal dan inklusif.

Kata kunci: *Efektivitas, E-Government, Ferizy, Pelayanan Publik, Pelabuhan Pamatata.*