

ABSTRAK

Ahmad Hunaefi, Nurbiah Tahir dan Rusliadi. Implementasi Program Lontara+ dalam Layanan Perizinan Berbasis Digital melalui Solata'Boss di Kota Makassar.

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi agenda strategis di Indonesia, termasuk di tingkat pemerintah daerah. Kota Makassar mengembangkan program Lontara+ sebagai platform pelayanan publik terintegrasi yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dalam satu ekosistem digital, termasuk layanan perizinan melalui sistem Solata'Boss. Namun, keberhasilan program tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh efektivitas implementasinya di lapangan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi program Lontara+ dalam layanan perizinan berbasis digital melalui Solata'Boss di Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Makassar Government Center (MGC) Kota Makassar selama kurang lebih dua bulan. Informan penelitian terdiri dari tujuh orang yang dipilih secara *purposive*, meliputi satu orang dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar, satu orang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, dan lima orang masyarakat pengguna aplikasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model analisis kualitatif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member check*. Analisis menggunakan perspektif teori implementasi program David C. Korten yang menekankan kesesuaian antara tiga unsur, yaitu program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Lontara+ dalam layanan perizinan berbasis digital melalui Solata'Boss di Kota Makassar secara umum telah berjalan pada tingkat yang cukup baik, meskipun belum mencapai kondisi yang sepenuhnya optimal.

Kata kunci: implementasi program, Lontara+, layanan perizinan digital, Solata'Boss, *e-government*