

***SMART GOVERNANCE* : APLIKASI SIMPEL (SISTEM INFORMASI
DAN MANAJEMEN PERIZINAN SECARA ELEKTRONIK) DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONE**

FIFI FEBRIANTI

Nomor Stambuk : 105640227815



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

2019

***SMART GOVERNANCE* : APLIKASI SIMPEL (SISTEM INFORMASI
DAN MANAJEMEN PERIZINAN SECARA ELEKTRONIK) DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONE**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun dan Diajukan Oleh

FIFI FEBRIANTI

Nomor Stambuk : 105640227815

Kepada

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

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : *Smart Governance* : Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone

Nama Mahasiswa : Fifi Febrianti

Nomor Stambuk : 105640227815

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Andi Lohur Prianto, S.IP., M.Si

Nasrulhaq, S.Sos., M.PA

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan



Dr. H. Ryani Malik, S.Sos., M.Si

Dr. Nurvanti Mustari, S.IP., M.Si
NBM.1031 102

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor : 0049/FSP/A.3-VIII/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 31 Agustus 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji:

1. Abd Kadir Adys, SH., MM (Ketua)

2. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

3. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Fifi Febrianti

Nomor Stambuk : 105640227815

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku.

Makassar, 21 Juli 2019

Yang menyatakan

Fifi Febrianti

ABSTRAK

FIFI FEBRIANTI (2019). *Smart Governance: Aplikasi SIMPEL Bone Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone.* Skripsi Dibimbing Oleh (Andi Luhur Prianto dan Nasrulhaq).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk fokus aktivitas *Smart Governance* : Aplikasi SIMPEL Bone Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan secara deskriptif tentang *Smart Governance* : Aplikasi SIMPEL Bone Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat informan utama terdiri dari 5 orang. Teknik analisis data dengan menganalisa hasil olahan data tersebut diinterpretasikan dalam bentuk narasi. Sedangkan dalam pengesahan data menggunakan trigulasi dan mengadakan membercheck. Hasil penelitian menunjukkan Bentuk fokus aktivitas *smart governance* aplikasi SIMPEL Bone dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone ialah dapat dilihat dalam focus aktivitas menurut Rubel yaitu: Partisipasi warga yang mana dilihat dari hasil wawancara bahwa partisipasi masyarakat dalam di terapkannya SIMPEL Bone sudah sangat baik Keterlibatan masyarakat dalam menentukan keputusan berjalan dengan baik melalui musrenbang tingkat Desa, Kecamatan dan Kabupaten. Secara online, masyarakat sangat memanfaatkan fasilitas online seperti kotak aspirasi warga serta medsos Pemkab Bone melalui website SIMPEL Bone (www.dpmpstp.bone.ac.id), Transparansi informasi, keterbukaan informasi merupakan salah satu bahan utama dalam proses *E-Government* untuk transparansi informasi, Pemkab Bone melalui Dinas Penanaman Modal memberikan hak akses kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan surat izin. Kolaborasi, dalam penerapan SIMPEL Bone Pemkab Bone telah melakukan berbagai kerja sama, yang mana di antaranya ialah berkolaborasi dengan penyedia layanan jaringan internet yaitu PT. Indosat,Tbk.

Keyword: Smart Governance, SIMPEL, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR



Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Smart Governance* : Aplikasi Simpel Bone Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelas 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 kepada yang terhormat:

1. Bapak **Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si** selaku Pembimbing I dan Bapak **Nasrulhaq, S.Sos., MPA** selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu **Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Ibu **Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si** selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Para dosen dan staf yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memotivasi, mendorong dan berdiskusi dengan penulis hingga menyelesaikan program studi pada Jurusan Ilmu Pemerintahan di UNISMUH Makassar.
5. Ucapan terima kasih kepada seluruh informan yang berada pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone serta masyarakat atas kesediannya memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam rangka merampungkan penelitian.
6. Penulis berterima kasih secara istimewa atas segala doa, keikhlasan, cinta, kasih sayang, motivasi dan segala pengorbanannya untuk kesuksesan penulis kepada kedua orang tua saya tercinta, **ayahanda H. Bahar** dan **ibunda Hj. Daya**, saudara-saudaraku **Ns. Hj. Dasmiyati, S.Kep** dan **Syarif Munandar**, serta seluruh keluarga besar saya yang tidak sempat saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih banyak atas segala dukungan dan doanya selama ini.
7. Teman-teman dari kelas F 2015, teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Pemerintahan 2015. Serta teman-teman posko Ekatiro yang senantiasa selalu memberi semangat. Penulis ucapkan terima kasih.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengajuan Skripsi	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Penerimaan Tim.....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian terdahulu.....	7
B. Konsep Perbedaan <i>Government</i> dan <i>Governance</i>	9
C. Konsep <i>Smart City</i>	14
D. Konsep <i>Smart Governance</i>	16
E. Konsep Pelayanan Publik.....	23
F. Kerangka Pikir.....	27
G. Fokus Penelitian	29
H. Deskripsi Fokus Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Teknik Pengabsahan Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
B. Profil Program Aplikasi Sempel.....	56
C. Hasil Penelitian.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA.....	70
---------------------	----

RIWAYAT HIDUP.....	73
--------------------	----

LAMPIRAN-LAMPRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	33
Tabel 4.1	Perkembangan Jumlah Penduduk Di Kabupaten Bone.....	39
Tabel 4.2	Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk di Kabupaten Bone.....	40
Tabel 4.3	Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Bone.....	43
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Bone	46
Tabel 4.5	Gambaran Kinerja DPMPTSP Kabupaten Bone	47
Tabel 4.6	Program Dan Kegiatan Urusan Wajib	49
Tabel 4.7	Data Pengguna Aplikasi SIMPEL 2018-2019	58
Table 4.8	Rekap Perizinan Tahun 2018.....	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perencanaan *smart governance* merupakan ujung tombak perencanaan *smart city*. Karena *smart city* dimulai dengan adanya *smart governance*. Tanpa adanya *smart governance* mustahil untuk mewujudkan *smart city* (Scytl, 2015) sehingga perencanaan *smart governance* haruslah mengacu pada konsep *smart city* dan konsep perencanaan tata kelola yang banyak dikembangkan dengan cara menggunakan *framework-framework* yang ada. Permasalahan pembangunan yang tengah dihadapi oleh bangsa Indonesia pada saat ini, menuntut bangsa Indonesia harus melakukan percepatan pembangunan. Salah satunya yaitu pembangunan Kota Cerdas (*smart city*). Kota pertama di dunia yang menerapkan prinsip *smart city* adalah Kota San Francisco. Penerapan *smart city* di Kota San Francisco Pemerintah merangkul perusahaan untuk membantu mengelola dan mengembangkan aplikasi berbasis *smart city*. (Hartina, 2017).

Salah satu hal penting dalam pencapaian konsep *smart city* dapat dilihat dari unsurnya yaitu *smart governance*. *Smart governance* merupakan suatu langkah yang antisipatif, objektif, inovasi dan kompetitif dalam usaha meningkatkan partisipasi masyarakat dan memberikan pelayanan publik. *Smart governance* dalam hal ini lebih ditekankan kepada salah satu aktor pembangunan yang disebut pemerintah. Peran pemerintah yang umum sebagai kordinator dalam menentukan arah perkembangan kota perlu diberikan perhatian khusus. Hal ini untuk memberikan pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat

Dalam pembangunan kota. Peningkatan dalam hal mewujudkan kota yang cerdas yang ada di suatu negara, dibutuhkan suatu kerja sama antara pemerintah dan masyarakat dalam hal pelayanan. Berkembangnya dunia teknologi digital semakin tak terbendung. Seluruh aktivitas dan pelayanan, kini telah beralih kearah digital demi meningkatkan kualitas dan mutu. Hal ini dilakukan agar dapat menarik perhatian pengguna baik masyarakat perkotaan ataupun masyarakat pedesaan, dan juga dapat lebih memudahkan manusia dalam mencari informasi yang lebih akurat. (Herdiyanti, 2018).

Upaya dalam menciptakan kota yang teratur dan mampu menciptakan kesejahteraan dengan bantuan pengguna IT merupakan agenda yang dibawa pada konsep *smart city*. Dalam literatur juga memperjelas bahwa para peneliti dan para praktisi mengkonseptualisasi *smart city* sebagai isu-isu yang terutama terkait dengan persoalan-persoalan teknis (*smart technologies*), atau isu-isu sumber daya manusia (*smart people*) atau diantaranya isu-isu sosio-teknis (*smart cities*). Jadi dalam penekanaannya pada kemampuan untuk melakukan interaksi sosial dengan teknologi yang cerdas. Kontstruksi sosial dan teknologi dapat membantu mengembangkan interaksi sosial yang lebih sempurna dengan teknologi baru di dalam *smart city*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik, khususnya Pasal 7 Ayat 3 tertulis “Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk

mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.”.

Meningkatnya perangkat aplikasi mobile di Indonesia membuat pemerintahan Kabupaten Bone tertarik membuat *city Apps* dalam memajukan peradaban Bone kearah *smart governance* dan juga ingin memberikan pelayanan pemerintah yang baik dimata masyarakat. SIMPEL (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) adalah aplikasi yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Sama halnya dengan aplikasi yang lainnya untuk lebih memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan kepentingannya khususnya dalam bidang perizinan. Pengembangan *City Apps* adalah upaya perbaikan sosial dan ekonomi di Kabupaten Bone. Beragam fitur disediakan dalam Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL) untuk lebih memudahkan dalam pelayanannya seperti Pendaftaran Online, Simulasi Retribusi, Status Berkas, Pengaduan, Download Formulir Dan Website DPMPTSP.

Aplikasi *City Apps* ini merupakan sebuah upaya mendukung kualitas lokal yang dimiliki baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Pemerintah daerah perlu mencari solusi atas persoalan tersebut dengan melibatkan berbagai *stakeholder* terkait dalam pelaksanaan pembangunan, misalnya pihak swasta, masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, dan *non governmental organization (NGO)*. Keterlibatan berbagai pihak ini memiliki peran penting untuk membantu pemerintah mengingat tidak semua aktivitas pembangunan mampu dikerjakan oleh pemerintah sendiri terutama dalam hal ketersediaan skill SDM dan *financial*

sehingga perlu keterlibatan pihak swasta. Proses kerjasama yang terjalin antara pemerintah dan pihak swasta terdapat berbagai cara seperti *service contract*, *management contract*, *lease contract*, *consession*, *BOT (Build Operation Transfer)*, *Joint Venture Agreement*, dan *Community Based Provision* (Aziz, 2016).

Dijelaskan menurut Sangkala (2014) Di Maio (2012) bahwa dalam studi ini difokuskan pada "*Smart Governance*". Pemilihan *smart governance* sebagai fokus studi karena sangat terkait erat dengan kualitas pelayanan publik ke depannya, yaitu terkait dengan pelayanan yang lebih efisien dan lebih baik, kepemimpinan yang efektif, bagaimana kegiatan dan aktivitas dilaksanakan secara mobil (bergerak), dan perbaikan program pemerintah melalui inovasi-inovasi. Penciptaan layanan publik melalui berbagai program-program inovasi dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Partisipasi di dalam pembuatan keputusan, layanan publik dan sosial, pelaksanaan pemerintahan yang transparan, perspektif dan strategi politik. Menurut *IDC Government Insight* bahwa tahapan kematangan *smart govenance* ditinjau dari tiga indikator yakni Partisipasi Masyarakat, Transparansi Informasi, dan Kolaborasi antar entitas pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Adapun yang menjadi dasar Pemerintah Daerah Kabupaten Bone dalam bidang pelayanan publik yang berbasis informasi teknologi (IT) dalam mengkaji dari sudut pandang *smart governance* yaitu terdapat pada Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Presiden Republik Indonesia. Teknologi

Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat penting dalam kehidupan sosial, ekonomi dan budaya, khususnya pada era sekarang TIK dianggap sebagai sarana memecahkan tantangan ekonomi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diajukan rumusan masalah yaitu: Bagaimana bentuk fokus aktivitas *smart governance* : Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bentuk fokus aktivitas *Smart Governance*: Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Akademis. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan terkhusus dalam *smart governance* dan juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai *smart governance*.

2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengambil keputusan dalam permasalahan mengenai *smart governance*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian, ada beberapa peneliti terdahulu yang telah melakukan penelitian tentang *smart governance* yaitu:

1. Hartina, 2017. *smart governance* (Studi kasus dapa pelayanan pendidikan dasar dan menengah di Kabupaten Bone). Penerapan level *smart governance* pada pelayanan pendidikan Dasar dan Menengah di Kabupaten Bone adalah pada level pertama yakni level partisipasi masyarakat yang akan memasuki pada tahap ke pertama, walaupun setiap tahap pengembangan di level tersebut tidak semua indikatornya terpenuhi. Pada level transparansi informasi hanya sampai pada pengembangan tahap ketiga (tujuan tindakan).
2. Enceng dan Anto Hidayat, 2016. Peningkatan Layanan Publik Melalui *smart governance* dan *smart mobility*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan terdiri dari pihak Diskominfo Pemkot Bandung dan sampel responden warga kota Bandung. Metode pengumpulan data melalui wawancara-wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil akhir dari penelitian ini adalah layanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan *smart governance* dan *smart mobility* dalam kerangka *smart city*.
3. Aang Gunaidi, Yani Nurhadryani, Pudji Muljono, 2018. Pengembangan Sistem Repositori Arsip Digital Pada Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Dalam Mendukung *smart governance*. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis proses pengarsipan dan membuat prototipe sistem repositori arsip digital yang mempermudah proses temu kembali arsip. Metode yang digunakan adalah *prototyping* yang terdiri dari tahap komunikasi, perencanaan cepat, pemodelan perancangan cepat, pembangunan prototipe, penyebaran, pengiriman, dan umpan balik.

4. Firta Nento, Lukito Edi Nugroho, Selo, 2017. Model *E-readiness* Untuk Pengukuran Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan *smart governance* (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo). Saat ini terdapat beberapa model e-readiness yang telah dikembangkan. Model-model tersebut dikembangkan berdasarkan kajian yang mengidentifikasi faktor-faktor penting dari perspektif makro di tingkat negara tertentu dan belum mempertimbangkan faktor-faktor penting tingkat regional. Penelitian ini akan melakukan perbandingan terhadap beberapa model *e-readiness* yang cukup populer dan telah sering diadopsi dalam penelitian di Indonesia. Melalui pendekatan *sosio-teknis*, penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi model *e-readiness*.
5. Annisa Dwi Pramuningrum dan Salmiyah Fithrah Ali, 2017. Strategi *City Branding* Humas Pemerintah Kota Bandung sebagai *Smart City* Melalui Program *smart governance*. Pariset menggunakan paradigma konstruktivis dengan tujuan penelitian untuk mengetahui strategi branding kota yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan kota cerdas melalui program *smart governance*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui teknik pengumpulan data wawancara.

Objek penelitian ini adalah Humas Pemerintah Kota Bandung. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa strategi itu adalah melalui integrasi komunikasi online dan offline melalui penerbitan media sosial, elektronik dan cetak, membangun hubungan media, dan melakukan acara khusus.

6. Annisah, 2017. Usulan Perencanaan *smart city : smart governance* Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. Tujuan kajian ini adalah untuk menyusun konsep *smart governance* yang sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Mukomuko dan RPJPN (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional). Dalam perencanaan ini menggunakan gabungan *framework* TOGAF (*The Open Group Architecture Framework*) dan COBIT 5 *Capability* model. Penelitian ini dilakukan pada fase implementasi *governance* pada TOGAF dan *area governance* pada COBIT 5. Hasil dari kajian ini adalah rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Mukomuko dalam menerapkan *smart government*.

B. Konsep Perbedaan *Government* dan *Governance*

Konsep dasar dari pemerintah (*Governance*) lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Di tingkat pemerintahan Pusat maka konsep pemerintah (*Government*) merujuk pada Presiden sebagai kepala Pemerintahan Negara beserta para Kabinet Pemerintahan. Sedangkan Tata Pemerintahan (*Governance*) lebih menggambarkan pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada. Di tingkat Pemerintahan Negara konsep Tata Pemerintahan (*Good Governance*) merujuk pada pola hubungan

anantara pemerintah Indonesia (Presiden & Kabinet), kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi dan kelembagaan sosial dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan. Dengan demikian cakupan Tata Pemerintahan (*governance*) lebih luas dibandingkan dengan Pemerintah (*Government*), karena unsur yang terlibat dalam Tata Pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada pada pemerintahan Indonesia, termasuk didalamnya ada unsur Pemerintah (*Government*). Dalam hal ini tata pemerintahan melibatkan unsur swasta dan masyarakat didalamnya selain pemerintah itu sendiri. Karena bangunan *governance* merupakan bangunan yang multi *stakeholder*.

Governance atau tata kelola bukanlah *Government* atau pemerintah, walaupun pemerintah di tingkat mana pun memiliki potensi menjadi bagian dari proses tata kelola (Bryant, 2018). Di masa sekarang, dimana banyak terjadi perubahan besar, percepatan globalisasi, dan peningkatan ketidakpastian, maka tata kelola selayaknya untuk disesuaikan dengan zamannya, sehingga dapat menumbuhkan keuntungan dan daya saing ekonomi yang tinggi, serta dapat meningkatkan substansial dan pertumbuhan sosial yang berkelanjutan (Keping, 2018). Istilah tata kelola atau *governance* masih jarang dipakai dalam komunitas sebelum akhir 1980-an. Namun, peningkatan popularitas istilah *governance* sangat berhubungan dengan peran pemerintah atau *government* dalam usahanya untuk pembangunan dan pengelolaan ekonomi suatu negara secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu, istilah ini mulai populer sekitar abad kedua puluh.

Pemerintah atau *Government* adalah sekelompok orang yang mengatur sebuah komunitas atau unit. Mereka menetapkan dan mengelola kebijakan publik dan kekuasaan eksekutif, politik dan berdaulat melalui bea cukai, lembaga, dan hukum dalam negara. *Government* adalah sistem politik dalam sebuah badan atau lembaga yang mengatur dan mengelola rakyat. Tingkat pemerintahan yang berbeda biasanya memiliki tanggung jawab yang berbeda. Menurut Collins, Pemerintahan/Tata kelola (*Governance*) adalah tindakan, cara, atau sistem dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan/tata kelola (*governance*) merupakan proses pengambilan keputusan dan proses dalam keputusan yang akan diimplementasikan ataupun tidak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Pemerintah (*government*) adalah sebuah lembaga atau orang yang memiliki tujuan mengatur dan mengelola pemerintahan (*governance*). Contoh pemerintah yaitu, Kepala desa, bupati, presiden, dll. Sedangkan tata kelola atau pemerintahan (*governance*) adalah rangkaian proses, kebijakan, aturan, budaya, dan organisasi dalam mengelola sesuatu untuk mencapai tujuan.

Bentuk pemerintah akan berubah seiring akan perubahan kebutuhan masyarakat dan tantangan yang ada selain dari lingkungan sekitar yang selalu berubah. Mekanisme sosial akan terus berkembang, oleh sebab itu diperlukan sebuah kepercayaan dalam memastikan pengiriman barang dan jasa dalam publik yang efisien, pengentasan kemiskinan, dan peningkatan kesejahteraan rakyat. Hal ini merujuk pada sebuah pemerintahan yang dianggap baik atau *Good Governance*.

Dalam mencapai pemerintahan yang baik atau *good governance*, dibutuhkan beberapa karakteristik yang dianggap penting:

1. Partisipasi

Partisipasi aktif oleh seluruh pihak mutlak diperlukan dalam proses pembangunan dalam masyarakat untuk menciptakan tata kelola yang baik. Partisipasi selalu diperlukan dalam proses di saat pembuatan kebijakan, prioritas permasalahan, dan pengalokasian sumber daya.

2. Aturan hukum

Aturan hukum dalam tata pemerintahan yang baik didasarkan pada keadilan. Hal ini berarti bahwa setiap orang dalam masyarakat setara di hadapan hukum, dan diimplementasikan secara adil.

3. Kesetaraan dan inklusivitas

Konsep kesetaraan merupakan kesamaan peluang dan hak untuk setiap orang dalam suatu komunitas terlepas dari status sosial, jenis kelamin, ras, warna kulit, kasta, maupun agama atau keyakinan. Inklusivitas berarti turut mempertimbangkan kepentingan, aspirasi dan pendapat semua individu dan kelompok dalam suatu masyarakat dalam merumuskan kebijakan dan program tertentu yang ditujukan untuk masyarakat.

4. Transparansi

Arti transparansi yaitu proses, lembaga, dan informasi dapat diakses secara langsung oleh semua orang dalam suatu masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan untuk keterbukaan tindakan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan maupun proses konsultatif antara sektor publik

dan semua pemangku kepentingan. Kurangnya transparansi dalam pemerintahan dapat menciptakan peluang untuk berbagai jenis korupsi dan tindakan buruk lainnya.

5. Ketanggapan/Responsiveness

Responsif berarti seluruh permintaan dan persyaratan ditangani secara tepat waktu dan dalam waktu yang telah ditentukan. Segala bentuk keterlambatan harus dihindari dan dievaluasi.

6. Konsensus (mufakat) dan legitimasi (pengesahan)

Dalam menjaga perdamaian dan keharmonisan sebuah komunitas, dibutuhkan konsensus di antara seluruh pemangku kepentingan, agar struktur dan fungsi pemerintahan memperoleh legitimasi dari seluruh komunitas. Dalam hal ini, konsensus biasanya melibatkan kolaborasi, bukan kompromi. Daripada hanya satu pendapat yang diadopsi oleh sebagian besar lainnya, pendapat seluruh pemangku kepentingan disatukan untuk mengembangkan keputusan yang konvergen (penyatuan ide atau bidang yang berbeda untuk menemukan solusi).

7. Efektivitas dan efisiensi

Implementasi dari tata kelola yang baik yaitu penekanan efektivitas dan efisiensi kebijakan, program, dan sumber daya yang akan digunakan.

8. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan segala bentuk tanggung jawab oleh pembuat keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi masyarakat sipil kepada publik serta pemangku kepentingan institusional atas kelambanan

atau penyimpangan yang disengaja. Lembaga dan personel harus bertanggung jawab atas kegagalan dan keberhasilannya. Oleh sebab itu diharuskan ada audit atas segala bentuk perbuatan maupun kesalahan.

Hubungan antara pemerintah (Government) dengan Tata Pemerintahan (governance) terletak pada proses pelaksanaannya, jika kita hanya ingin menciptakan pemerintah yang baik, maka Tata Pemerintahan yang baik tidak tumbuh. Tapi jika kita menciptakan Tata Pemerintahan yang baik, maka pemerintah yang baik akan juga akan tercipta. Dengan demikian yang perlu dikedepankan adalah bagaimana penciptaan good governance agar pemerintah dalam pelaksanaannya menjadi baik.

C. Konsep *Smart City*

Smart City adalah sebuah kota yang dapat mengelola berbagai sumber dayanya secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai tantangan kota menggunakan solusi inovatif, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk menyediakan infrastruktur dan memberikan layanan-layanan kota yang dapat meningkatkan kualitas hidup warganya. *Smart City* merupakan isu global yang sedang *booming* hingga saat ini. Kata *Smart City* pertama kali dicetuskan oleh IBM pada tahun 1998 tetapi *Smart City* baru kembangkan tahun 2000-an. *Smart City* terdiri dari enam dimensi yaitu *Smart Economy*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, *Smart People*, *Smart Living* dan *Smart Governance*. Konsep dasar *Smart City* adalah mewujudkan sebuah komunitas/lingkungan bagi masyarakat yang efisien, berkelanjutan dan memberikan rasa aman. Konsep *Smart City* meliputi Pelayanan,

Penyusunan kebijakan publik dan Perencanaan. Hingga saat ini belum ada definisi yang baku mengenai *Smart City*, akan tetapi ada beberapa definisi *Smart City* yaitu antara lain yang diberikan oleh *The UK Department Of Business: Smart City* berarti bahwa inovasi dan ketrampilan merupakan hal yang diutamakan dari pada hasil yang statis, meningkatkan keterlibatan masyarakat, infrastruktur, modal, dan teknologi digital sehingga membuat kota menjadi layak huni, tangguh dan lebih mampu merespon tantangan.

Schaffers (2010) mendefinisikan *Smart City* sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. *Smart City* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Kemunculan *Smart City* merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitas komunikasi yang berteknologi tinggi), modal social (contohnya jaringan komunitas yang terbuka) dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif). Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota. *Smart City* (Kota Pintar) sebagai sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi

daerahnya lebih jauh mendefinisikan *Smart City* dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: *Smart City* menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi serta mengurangi jejak lingkungan semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan.

Dalam beberapa dekade ini, *Smart City* menjadi populer baik dalam tingkat pemerintah pusat maupun di tingkat pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan semakin ke depan masyarakat akan lebih banyak tinggal di perkotaan sehingga perencanaan *Smart City* mutlak diperlukan.

D. Konsep *Smart Governance*

Smart governance merupakan bagian atau dimensi pada *smart city* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. Adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. Sehingga *Smart governance* dapat didefinisikan sebagai bagian dari tujuan *smart city* yang terkait dengan pelayanan publik, yaitu mengenai efisiensi yang lebih baik, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas, dan perbaikan berkelanjutan melalui inovasi.

Secara umum menurut (Rubel, 2011) *smart governance* dapat dianalisis melalui fokus aktivitasnya yaitu tingkat partisipasi masyarakat, transparansi informasi, dan kolaborasinya. *Smart governance* berfokus pada:

1. Partisipasi warga (*citizen participation*) di dalam urusan pemerintahan-institusi pemerintah diperlukan terlibat untuk melibatkan publik untuk

perbaikan keputusan melalui penyebaran secara luas pengetahuan dan meningkatkan partisipasi publik di dalam pemerintahan.

2. Transparan informasi (*information transparency*) di dalam pemerintahan-institusi pemerintah diperlukan untuk menggunakan teknologi untuk memasukkan informasi mengenai keputusan egensi dan operasional online dan di dalam ketersediaan forum kepada publik.
3. Kolaborasi (*collaboration*) lintas entitas pemerintahan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada warga negara-institusi pemerintah diperlukan untuk menggunakan sarana inovasi, metode, dan sistem yang inovatif untuk bekerjasama diseluruh level pemerintahan dan melibatkan publik didalam kegiatan pemerintahan.

Smart governance merupakan salah satu unsur dari *smart city*. *Smart governance* dapat didefinisikan sebagai bagian dari *smart city* yang terkait dengan masa dengan masa depan pelayanan publik, yaitu mengenai efisiensi yang lebih baik, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas dan perbaikan secara berkelanjutan melalui inovasi (Di Maio, 2010). *Smart governance* menurut (Wilke, 2007) adalah singkatan untuk ansambel prinsip, faktor dan kapasitas yang merupakan bentuk pemerintahan yang mampu mengatasi kondisi dan tuntutan dari pengetahuan masyarakat. *Smart governance* adalah tentang mendesain ulang tata pemerintahan yang demokratis formal sambil mempertahankan prinsip-prinsip demokrasi yang dikembangkan secara historis dan ekonomi pasar bebas.

Smart governance terdiri atas tiga bagian sebagai berikut (Pratama, 2014):

1. Keikutsertaan masyarakat di dalam penentuan keputusan secara langsung maupun *online*.
2. Peningkatan jumlah dan kualitas layanan publik.
3. Adanya *database* yang terstruktur dan tertata baik didalam penyimpanan data dan informasi terkait dengan layanan publik.

Smart governance merupakan suatu langkah yang antisipatif, objektif, inovasi dan kompetitif dalam usaha meningkatkan partisipasi masyarakat dan memberikan pelayanan publik. *Smart governance* dalam hal ini lebih ditekankan kepada salah satu aktor pembangunan yang disebut pemerintah. Peran pemerintah yang sentral sebagai kordinator dalam menentukan arah perkembangan kota perlu diberikan perhatian khusus. Hal ini untuk memberikan pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota.

Menurut Schuurman (2012) bahwa *Smart governance* sebagai proses pengumpulan berbagai macam data dan informasi terkait dengan manajemen publik. Teknologi baru digunakan untuk meperkuat rasionalitas pemerintahan dengan menggunakan lebih lengkap dan lebih tersedia serta dapat diakses informasi bentuk pembuatan keputusan pemerintah dan implementasi keputusan tersebut.

Smart governance menurut (Sing, Gurmeet : 2010) yang dikutip oleh (Nurdin, 2014) bahwa Pemerintah cerdas berfokus pada peran strategis negara dalam masyarakat dan dalam pengembangan desain institusional dan manajerial kapasitas untuk meningkatkan efektivitas prestasi negara. Mandat dan pemerintahan yang demokratis adalah menyediakan sejumlah layanan kepada

warganya secara efisien, nyaman, adil, dan efektif. Hal ini dapat menjamin kesejahteraan dan kebahagiaan warga dan akan memfasilitasi pertumbuhan aktivitas ekonomi. Kata “*SMART*” menangkap atribut penting dari *good governance* yaitu sederhana, moral, akuntabel, responsive, dan pemerintahan yang transparan.

1. Simple. Sederhana bermakna warga mengharapkan berbagai hukum, peraturan, regulasi, proses, prosedur, yang di formulasikan oleh pemerintah mudah dipahami dan digunakan. Keberagaman hukum, prosedur dan persyaratan yang kompleks mendorong warga menjadi perantara (mediator), sehingga mempraktekkan korupsi. Untuk menghindari situasi yaitu dengan menerapkan pemerintahan yang menggunakan layanan “*single window*” atau “*one stop service*” untuk memfasilitasi warga mendapatkan layanan yang efisien.
2. Moral. Kata moral dalam *smart* pemerintahan bermakna munculnya sistem baru pemerintahan yang berbasis nilai-nilai moral. Moral juga mempersingkat ukuran didalam kualitas *smart governance* sebagai parameter penting terhadap akses kinerja elektronik pemerintahan.
3. Responsivitas. Bermakna menjadi penuh perhatian kepada kebutuhan manusia dan dengan tindakan untuk menunjukkan urgensi dalam merespon kebutuhan. Termasuk kualitas layanan yang diberikan tepat waktu. Konsep penting dikembangkan untuk memastikan daya tanggap adalah *citizen charter*. *Citizen charter* adalah seperangkat jaminan oleh lembaga pemerintah atas kualitas layanan dan batas waktu pelayanan.

4. Transparansi. Transparansi membawa esensi kebaikan ke dalam kehidupan publik seperti keadilan, bidang yang dimainkan, aturan hukum. Kebaikan ini memberikan manfaat untuk memberikan layanan dengan tidak ada diskresi, tidak ada korupsi. Penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat penyebaran informasi melalui penggunaan website atau portal yang dapat digunakan untuk membuat keputusan, opini.

Adapun secara konseptual *smart governance* menurut (Albert Meijer, 2013) yaitu:

1. Tipe ini secara konseptual memandang untuk mewujudkan *smart governance* tidak diperlukan transformasi struktur dan proses pemerintahan. Di dalam konsep ini *smart governance* hanya pengaturan dari sebuah kota. *smart governance* dalam hal ini terkait dengan pembuatan pilihan-pilihan kebijakan yang tepat dan diimplementasi secara efektif dan efisien, tetapi dalam perspektif ini dapat dijalankan tanpa transformasi struktur.
2. Tipe konseptualisasi *smart governance* adalah menekankan kebutuhan akan inovasi dalam proses pembuatan keputusan dan implementasi keputusan itu sendiri. Tipe ini mengkualifikasikan diri pada transformasi level rendah karena ini bukan terkait restrukturisasi atau institusi pemerintah *UNESCAP* (2007) menekankan bahwa *smart governance* dalam tipe ini adalah proses pembuatan keputusan dan proses dimana keputusan diimplementasikan atau tidak diimplementasikan.
3. Tipe dimana *smart governance* dipandang sebagai penciptaan administrasi yang cerdas. *Smart governance* adalah bentuk baru dari pemerintahan

elektronik yang menggunakan teknologi informasi yang kompleks untuk saling berintraksi dan informasi yang terintegrasi untuk melayani warga negara dan masyarakat yang lebih baik. Tipe *smart governance* berada pada level transformasi tinggi karena itu memerlukan restrukturisasi internal organisasi pemerintah.

4. Tipe ini berada pada level konseptualisasi yang paling transformatif yang lebih menekankan bahwa *smart governance* adalah pengaturan kembali komposisi pemerintah dalam sistem perkotaan. Tipe ini mengkualifikasikan *smart governance* pada level transformasi yang paling tinggi karena itu tidak hanya terkait dengan transformasi internal tetapi juga organisasi eksternal. Batangan (2011) menunjukkan bahwa *smart governance* dalam tipe ini bermakna kolaborasi lintas departemen dan dengan masyarakat, membantu mempromosikan pertumbuhan ekonomi dengan level pelaksanaan dan paling penting level pelaksanaan operasional dan layanan yang benar-benar berfokus pada warga negara. (Kourtit dkk, 2012) berpendapat bahwa *smart governance* tipe ini adalah struktur pemerintahan yang pro-aktif dan *open Minded*, dimana seluruh actor terlibat untuk memaksimalkan kinerja kota baik sosial ekonomi maupun lingkungan dan untuk mengatasi eksternalisasi negatif jalur ketergantungan pertumbuhan secara historis.

Lima prinsip *smart governance* relevan dengan aktivitas sektor publik. Jika sistem elektronik pemerintahan didesain dan dibangun untuk meningkatkan prinsip ini maka dalam praktek dapat memberikan manfaat ganda kepada pengguna. *smart governance* pada dasarnya terdiri dari aktivitas politik dan

partisipasi aktif, layanan kepada warga dan menggunakan manfaat dari kecerdasan *e-government*. Sebagai tambahan, *smart governance* juga seringkali berkaitan dengan penggunaan saluran komunikasi baru seperti *e-government* atau *e-democracy* (Committee of Digital and Knowledge-Based Cities, 2005).

Smart governance dalam penelitian (Schuurman, 2012) berpendapat bahwa sebagai proses pengumpulan berbagai macam data dan informasi terkait dengan manajemen publik. Berbeda dengan pendapat (Sing, Gurmeet : 2010) bahwa Pemerintahan cerdas berfokus pada peran strategis. Jadi *smart governance* adalah konsep yang juga merupakan langkah lanjutan dari *e-government* dengan memanfaatkan teknologi dari inovasi yang digunakan oleh pemerintah untuk kinerja yang lebih baik.

Smart governance sebagai pelaksanaan daripada seperangkat proses bisnis dan didasarkan pada kemampuan teknologi informasi yang memungkinkan informasi mampu mengalir mulus antar instansi pemerintah dan juga program yang menyediakan pelayanan masyarakat yang berkualitas disemua program pemerintah dan aktivitas domain. *Smart government* menyangkut salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu Badan / Instansi Pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi Teknologi Informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur , jaringan, sumberdaya, kebijakan , perekonomian , dan lingkungan. dalam kaitannya dengan konsep *smart government* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam

bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "database" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja. *E-government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, *internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan). Berarti bisa disimpulkan, *e-government* merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi, baik seperti komputer, internet ataupun perangkat digital lainnya dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik.

E. Konsep Pelayanan Publik

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan.

Ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya

memeberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik.

Penjelasan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. Ruang lingkup pelayanan public dalam bisng jasa seperti dalam ayat (2) Pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan public yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organization culture*), kelembagaan, tata kerja (*standar operating procedural*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia. (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

1. Fungsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi Pelayanan publik sebagai peggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, system dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri dari yang tercantum dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan pengaturan perundang-undangan, dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun demikian, tujuan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai kendala dan tantangan. Menurut (Sofian dalam Safroni, 2012) mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi oleh Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu: Pertama, politik. Persoalan politik menjadi

bagian tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan. Sistem politik Indonesia dengan demokratisasinya memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. Kedua, lemahnya penggunaan teknologi. Teknologi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam pemberian pelayanan publik. Pemerintahan melalui berbagai kebijakannya telah mengeluarkan kebijakan publik yang berbasis pada teknologi informasi. Minimnya penggunaan teknologi dalam berbagai pelayanan kepada masyarakat mengakibatkan ketidakefektifan dan ketidakefesiennya pelayanan publik. Ketiga, rekrutmen pegawai. Ketidakefektifan rekrutmen pegawai menjadikan berbagai aspek pelayanan terkendala, baik secara langsung atau tidak langsung. Keempat, *reward* dan *punishment*. Pemerintah masih dinilai kurang memberikan perhatian secara penuh kepada aparatur yang berprestasi. *Reward* merupakan penghargaan pemerintah kepada aparatur yang berprestasi.

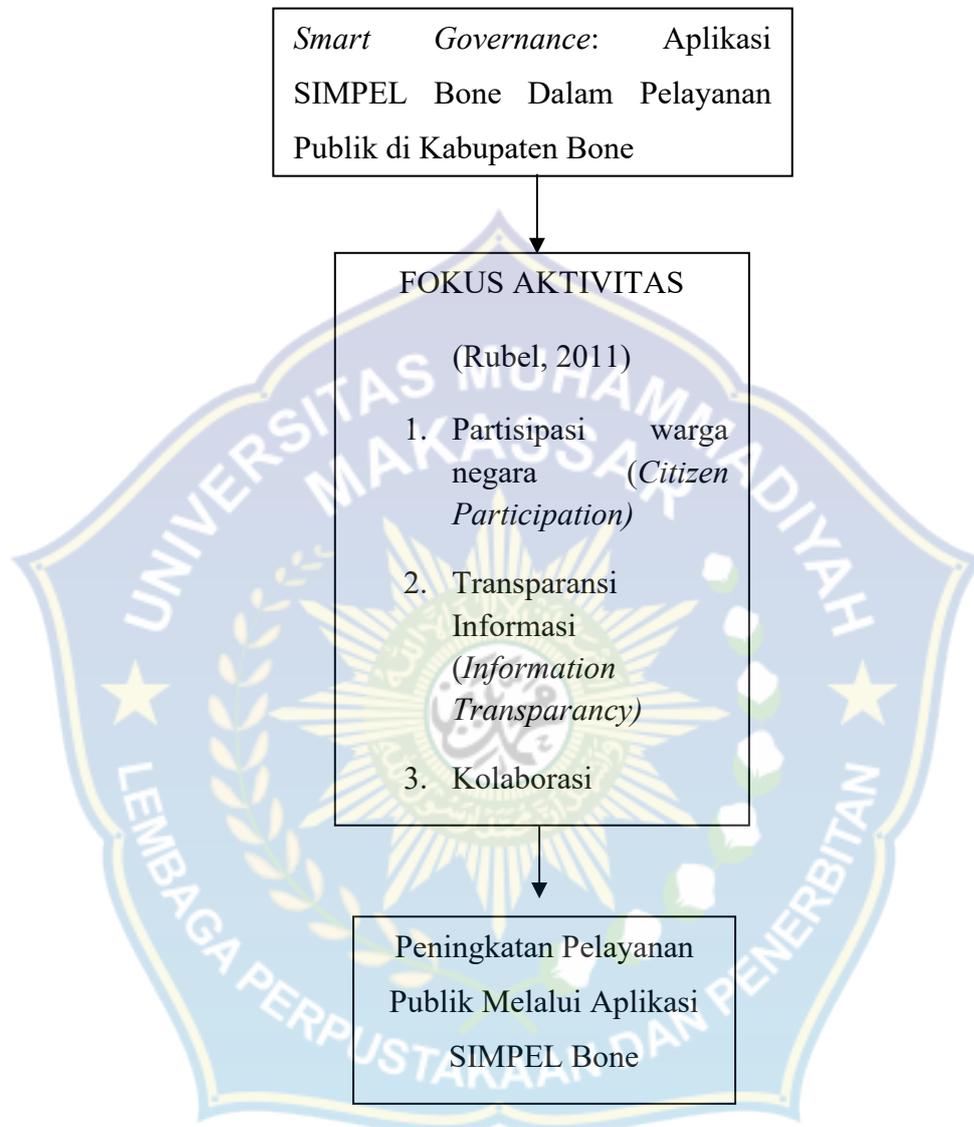
F. Kerangka Pikir

Mengacu kepada konsep *smart governance* dan konsep pelayanan publik bahwa *smart governance* merupakan suatu upaya untuk menggabungkan semua sektor baik pemerintahan maupun non-pemerintahan untuk mengelola, menata dan mengatur suatu urusan bersama guna mencapai hasil yang lebih efektif dan efisien. Dalam berbagai hasil kajian maupun literatur tentang *smart governance* diketahui bahwa munculnya pendekatan ini dimulai dari munculnya kesadaran dari pihak penyelenggara pemerintahan dimana kinerja pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat belum dirasakan seperti harapan mereka. Oleh karena

itu berbagai upaya dilakukan seperti melakukan reformasi pemerintahan/birokrasi dengan berbagai pendekatan *New Public Management*, *New Public Service*, maupun *New Public Governance*. Dari pembagian *smart city*, akan dilakukan penelitian yang khusus mengkaji salah bagian dari teori/konsep *smart city* yaitu *smart governance* dengan melihat permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Bone dalam hal penggunaan BoneApp serta pelayanannya. Berdasarkan uraian diatas mengenai *smart governance*, maka peneliti membuat kerangka konseptual, yang dituang dalam skema sebagai berikut:



Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

G. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitiannya yakni *smart governance* : Aplikasi BoneApp dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone di bidang IT dengan melihat fokus

aktivitas yakni partisipasi masyarakat, transparansi informasi, dan kolaborasi lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

H. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Partisipasi warga (*citizen participation*) adalah bentuk keikutsertaan masyarakat dalam urusan pemerintah.
2. Transparansi Informasi (*Information Transparency*) adalah keterbukaan informasi-informasi kepada masyarakat oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya.
3. Kolaborasi (*Collaboration*) adalah kerjasama yang terjalin antara pemerintah dengan masyarakat, pihak swasta, ataupun instansi terkait lainnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, karena sebagai *Smart Governance*: Aplikasi SIMPEL Bone dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone masih ditemukan beberapa permasalahan-permasalahan yang perlu diperbaiki dan layak untuk diangkat menjadi sebuah kajian dengan harapan dapat diurai permasalahan tersebut dan dicari jalan penyelesaiannya. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan yaitu dari bulan Mei-Juni 2019.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, dimana penelitian ini berangkat dari data lapangan dan menggunakan teori yang sudah ada sebagai pendukung, kemudian hasil yang didapat dari proses penelitian akan memunculkan teori dari data-data tersebut.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan peristiwa yang sebenarnya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti menggunakan

tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti tentang “*Smart Governance : Aplikasi Simpel Bone Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone*”.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dan diperoleh langsung dari sumber aslinya, melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, melalui proses studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, referensi-referensi, dokumen yang diperoleh dari lokasi tempat penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitiannya. Peneliti menggunakan teknik *snowball* dalam menentukan informan penelitian ini. *Snowball* adalah proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informan terkait topik penelitian yang diperlukan. Sesuai dengan kebutuhan peneliti terkait dengan *Smart Governance: Aplikasi Simpel Bone Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone*. Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel I Informan penelitian

No	Nama	Keterangan
1	Mursalim, S.Pd., M.Si	Kabid Informasi, Pengaduan Dan Pelayanan PTSP
2	Yuliana Juwita, S.Kom	Kasubag Program
3	Riska Safitri, SH	Masyarakat
4	Anwar	Masyarakat
5	Nur Rahmah, A.Md	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses penelitian dengan cara tanya jawab dengan informan, kemudian antara peneliti dengan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) tujuan peneliti menggunakan tehnik ini, untuk mendapatkan data yang valid tentang masalah yang diteliti.

2. Observasi Langsung

Observasi secara langsung yaitu metode pengambilan data mengamati secara langsung sesuatu yang berkaitan dengan yang diteliti, kemudian

membandingkan referensi atau literatur yang ada dengan apa yang betul-betul yang terjadi dilapangan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumntasi yaitu mengumpulkan data melalui meneliti catatan-catatan yang penting dari peristiwa sedang berjalan saat ini. Sehingga menjadi pelengkap dari observasi yang peneliti lakukan sehingga data yang diperoleh lebih akurat.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan setelah berbagai data terkumpul berdasarkan teknik pengumpulan data sebelumnya. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014: 33) komponen-komponen analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data yang mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan atau transformasi data yang muncul dari catatan yang ditulis dilapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan-bahan empiris lainnya. Data kualitatif tersebut dapat diubah dengan cara seleksi, ringkasan, atau uraian menggunakan kata-kata sendiri dan lain-lain. Berdasarkan data yang dimiliki, peneliti akan mencari data, tema dan pola mana yang penting, sedangkan data yang dianggap tidak penting akan dibuang.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang disajikan adalah data yang telah melewati tahap reduksi. Penyajian data dilakukan dengan tujuan agar penulis lebih mudah untuk memahami permasalahan yang terkait dalam penelitian dan dapat melanjutkan langkah berikutnya. Pada umumnya penyajian merupakan suatu pengaturan, kumpulan informasi yang telah dikerucutkan sehingga dapat sebuah kesimpulan. Penyajian data dapat dilakukan dengan bagan, uraian singkat, skema dan lain-lain.

3. Pengambilan Kesimpulan (*Conduction Drawing/Verification*)

Apabila tahap kondensasi dan penyajian data telah dilakukan, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah mengambil kesimpulan. Pengambilan kesimpulan merupakan suatu proses di mana peneliti menginterpretasikan data dari awal pengumpulan disertai pembuatan pola pada uraian atau penjelasan. Pengambilan kesimpulan merupakan bukti terhadap penelitian yang dilakukan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Triangulasi adalah salah satu cara yang digunakan dalam uji keabsahan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono (2006: 273-274), ada tiga macam triangulasi, diantaranya:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang

berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan keadaan dilapangan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu di dicek dengan observasi atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber yang bersangkutan atau yang lain yang dapat memberikan informasi terkait dengan pertanyaan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat.

3. Triangulasi Waktu

Waktu yang digunakan dalam proses penelitian sangat mempengaruhi kredibilitas data yang diperoleh. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih dalam suasana segar, belum banyak masalah, sehingga akan memberikan data yang lebih valid dan lebih kredibel, berbeda pada saat melakukan wawancara pada siang hari, di mana narasumber dalam keadaan panas dan tidak bersahabat, sehingga memberikan informasi yang kurang akurat. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu lain dan dalam situasi

yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, amak dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kabupaten Bone

Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan, ibukotanya Watampone yang berjarak sekitar 174 Km dari Kota Makassar. Secara astronomis terletak dalam posisi $4^{\circ}13''$ – $5^{\circ}06''$ Lintang Selatan dan antara $119^{\circ}42''$ – $120^{\circ}40''$ Bujur Timur terletak dengan batas – batas wilayah sebagai berikut.

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Soppeng
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Gowa
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone
- 4) Sebelah Barat bertabatasan dengan Kabupaten Maros, Pangkep dan Barru.

Kabupaten Bone memiliki wilayah luas 4.559,30 Km² (8,75 % dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan), dihuni oleh sekitar 738.515 jiwa penduduk. Secara administratif wilayah Kabupaten Bone terdiri dari 27 kecamatan dan 372 desa/kelurahan.

2. Jumlah Penduduk

a. Perkembangan Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk di Kabupaten Bone akan mengalami peningkatan jumlah penduduk. Pada tahun 2012 berjumlah 717.682 jiwa dan pada tahun 2016 terjadi peningkatan 738.515 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1. Perkembangan Jumlah Penduduk di Kabupaten Bone
Tahun 2014-2018**

No	Tahun	Jumlah penduduk (Jiwa)	Persentase %
1	2014	717.682	19,69
2	2015	724.905	19,89
3	2016	728.737	19,99
4	2017	734.119	0,02
5	2018	738.958	20,26
Jumlah		3.643.958	100,00

Sumber: Kabupaten Bone dalam Angka 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Bone setiap tahun mengalami peningkatan jumlah penduduk. Pada tahun 2012 jumlah penduduk sebesar 717.682 jiwa, pada tahun 2013 mengalami peningkatan menjadi 724.905 jiwa, kemudian pada tahun 2014 dan 2015 berturut – turut mengalami peningkatan jumlah penduduk menjadi 728.737 jiwa dan 734.119 jiwa, begitupun pada tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah penduduk menjadi 738.515 jiwa.

b. Kependudukan

Jumlah penduduk Kabupaten Bone pada tahun 2016 sebanyak 738.515 jiwa dengan luas 4.559 Km². Sehingga Kabupaten Bone pada tahun 2015 memiliki kepadatan penduduk sebesar 161,99 jiwa/ Km² dengan kepadatan penduduk tertinggi pada Kecamatan Tanete Riattang Timur yaitu 866,96 jiwa/

Km² dan terendah yaitu Kecamatan Bontocani yaitu 33,70 jiwa/ Km² Untuk lebih jelasnya data penduduk dan kepadatan penduduk di Kabupaten Bone dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk di Kabupaten Bone Tahun 2018

No	Kecamatan	Penduduk	Luas (Km ²)	Kepadatan penduduk
1	Bontocani	15.619	463,35	33,70
2	Kahu	38,370	189,50	202,48
3	Kajuara	35,905	124,13	289,25
4	Salomekko	15,374	84,91	181,06
5	Tonra	13,413	200,32	66,96
6	Patimpeng	16.315	130,47	125,05
7	Libureng	29.693	344,25	86,25
8	Mare	26.270	263,50	99,70
9	Sibulue	33.761	155,80	216,96
10	Cina	26.159	147,50	177,35
11	Barebbo	27.238	114,20	238,51
12	Ponre	13.678	293,00	119,13
13	Lappariaja	23.642	138,00	171,32
14	Lamuru	24.780	208,00	119,13
15	Telu Limpoe	14.003	318,10	44,02
16	Bengo	25.415	164,00	154,97
17	Ulaweng	24,664	161,67	152,56
18	Palakka	22,482	115,32	194,95
19	Awangpone	29.155	110,70	263,37
20	Tellu Siattingnge	39.986	159,30	251,01
21	Amali	20.679	119,13	173,58
22	Ajangale	27.373	139,00	196,93
23	Dua Boccoe	30.134	144,90	207,96
24	Cenrana	23,929	143,60	166,64
25	Tanete riattang barat	46.988	53,69	875,34
26	Tanete riattang	51.118	23,79	218,72
27	Tanete riattang timur	42.377	48,88	866,96
	Jumlah	738.515	4.559	161,99

Sumber: Kabupaten Bone dalam Angka 2019

3. Kondisi Fisik Dasar Kabupaten Bone

a). Topografi

Keadaan permukaan wilayah Kabupaten Bone bervariasi mulai dari landau, bergelombang hingga curam. Daerah landau dijumpai sepanjang pantai dan bagian Utara, sementara di bagian Barat dan Selatan umumnya bergelombang hingga curam, dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Kemiringan lereng 0-2 % (datar) : 164.602 Ha (36,1%)
- 2) Kemiringan lereng 0-15 % (landai dan sedikit bergelombang) : 91,519 Ha (20,07%)
- 3) Kemiringan lereng 15-40 % (bergelombang) : 12,399 Ha (24,65%)
- 4) Kemiringan lereng >40 % (curam) : 12,399 Ha (24,65%)

b). Keadaan Iklim

Kabupaten Bone termasuk daerah beriklim sedang. Kelembaban udara berkisar antara 77% - 86% dengan temperatur berkisar 24,0C – 27,60C. Pada periode April-September, bertiup angin timur yang membawa hujan. Sebaliknya pada bulan Oktober – Maret bertiup angin barat, saat dimana mengalami musim kemarau Kabupaten Bone.

Selain kedua wilayah yang terkait dengan iklim tersebut, terdapat juga wilayah peralihan, yaitu : Kecamatan Bontocani dan Kecamatan Libureng yang sebagian mengikuti wilayah barat dan sebagian lagi mengikuti wilayah timur. Rata – rata curah hujan tahunan di wilayah Bone bervariasi, yaitu berkisar 0 – 638 mm. Jumlah hari hujan selama tahun 2014 berkisar 0 – 23 hari.

B. Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis dibidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu. Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone mempunyai fungsi :

- 1) Penyiapan rumusan kebijakan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu sesuai bidangnya.
- 2) Pelaksanaan pengendalian Pelayanan Perizinan/Non Perizinan.
- 3) Pelaksanaan Evaluasi dan Penanganan Kasus.
- 4) Pemberian informasi dan penyuluhan.
- 5) Pelaksanaan Koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemrosesan Perizinan.
- 6) Pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan.
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati.

1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone

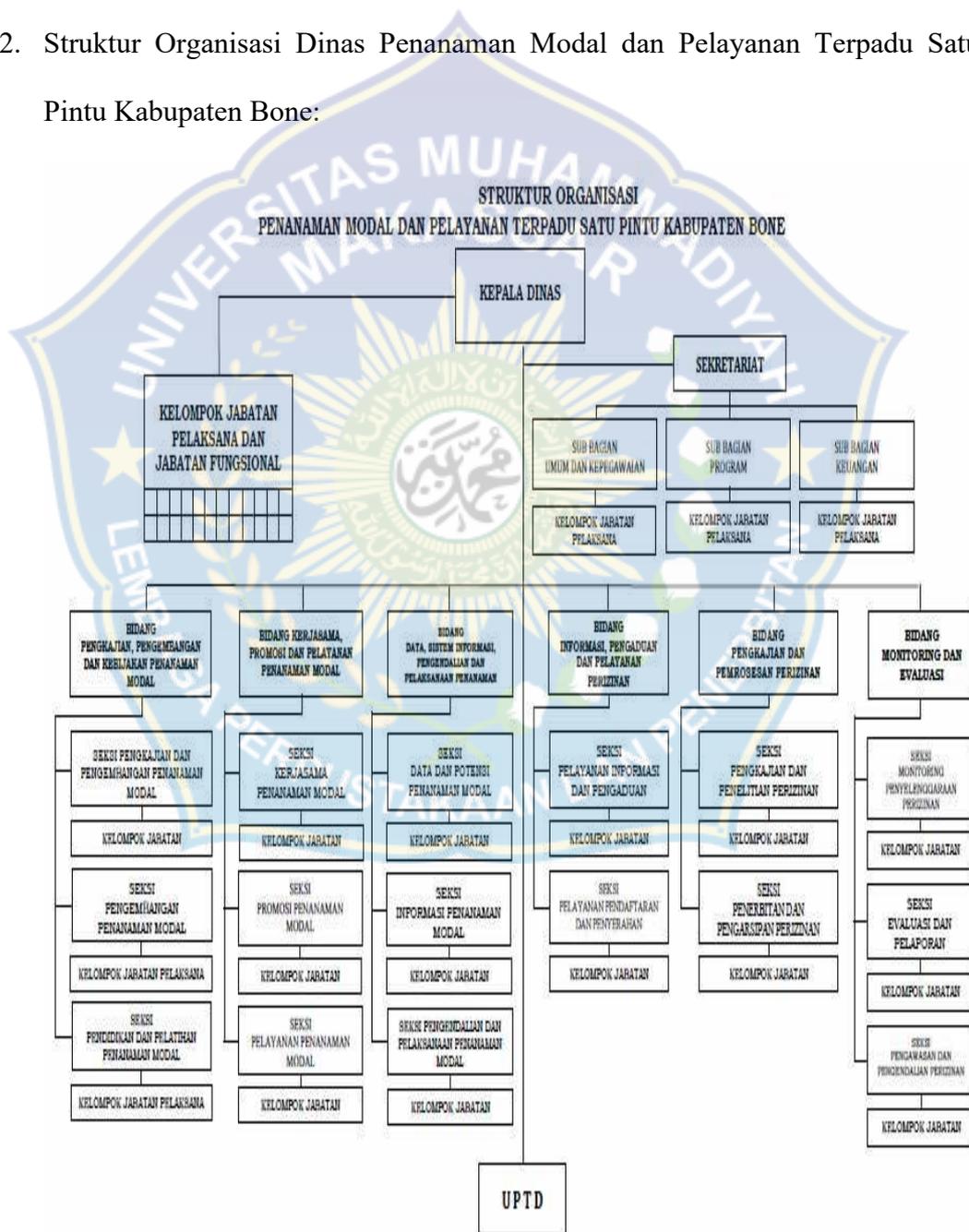
Visi:

“Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif Menuju Masyarakat Bone
Yang sejahtera”

Misi :

- 1) Mewujudkan Pelayanan Prima
- 2) Mewujudkan Profesionalisme Aparatur
- 3) Mengoptimalkan Potensi dan Peluang Investasi
- 4) Mewujudkan Koordinasi dan Kerjasama

2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone:



NO	NAMA	JABATAN
1	Drs. Muhammad Akbar, MM	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2	Hj. Nurmiati, S.H, M. Si	Sekertaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3	Ilham Syah, S.Pd	Kasubag Umum dan Kepegawaian
4	Marjani, S.Sos	Kasubag Program
5	Arifin, S.Sos	Kasubag Keuangan
6	Abarsuki, S.Sos	Kabid Pengkajian, Pengembangan, dan Kebijakan Penanaman Modal
7	Herawati, SE	Kasi Pengkajian dan Kebijakan Penanaman Modal
8	Hj. St. Nuraidah, S.Sos	Kasi Pengembangan Penanaman Modal
9	Jaheriah, S.Sos	Kasi Pendidikan dan Pelatihan Penanaman Modal
10	Andi Mulyana AB, S.H	Kabid Kerjasama, Promosi dan Pelayanan Penanaman Modal
11	Muhammad Kadafi, SH, MH	Kasi Kerja Sama Penanaman Modal
12	Dra. Hernida, M.Si	Kasi Pelayanan Penanaman Modal
13	Andi Sudirman, S.Sos	Pengendalian Dan Pelaksanaan Penanaman Modal
14	Ashadi Cahyadi, SH	Kasi Data dan Potensi Penanaman Modal
15	Elvira Wahid, S.Kom	Kasi Informasi Penanaman Modal
16	Kasman, S.IP	Kasi Pengendalian Penanaman Modal
17	Mursalim, S.Pd., M.Si	Kabid Informasi, Pengaduan dan Pelayanan PTSP
18	Andi Mallarangeng Syam	Kasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Informasi
19	Andi Martini, S.Sos	Kasi Pelayanan Pendaftaran Dan Penyerahan Perizinan
20	Andi Jusniati, S.Sos	Kabid Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP
21	Drs. Abd Latief	Kasi Pengkajian Dan Penelitian Perizinan
22	Marniaty, SE	Kasi Penerbitan dan Pengarsipan Perizinan
23	A. Irmawati Syamsul, S.STP,M.Si	Kabid Monitoring dan Evaluasi
24	A.M. Iqbal Muchlis, SH, M.Si	Kasi Monitoring Penyelenggaraan Perizinan
25	Hj. Fitriany, S.Sos	Kasi Pengawasan Dan Pengendalian Perizinan

3. Rencana Strategis (RESENTRA) 2013-2018

Rencana Strategi SKPD (Resentra SKPD) sebagai bagian dari perencanaan pembangunan daerah dan merupakan satu kesatuan dengan sistem perencanaan pembangunan nasional adalah dokumen perencanaan jangka menengah Satuan Kerja Perangkat Daerah untuk jangka waktu 5 tahun yang memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan, yang disusun sesuai dengan tugas dan fungsi satuan kerja perangkat daerah serta berpedoman kepada RPJMD dan bersifat indikatif. Rencana Strategis kerja lima tahunan Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone tahun 2013-2018 menggambarkan strategi, kebijakan, kegiatan dan program Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone.

1) Sumber Daya Manusia

Susunan Kepegawaian Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah yang dalam menjalankan roda organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya dan perlengkapan yang dimiliki yang merupakan elemen penting dalam menggerakkan organisasi sekaligus sebagai faktor yang berpengaruh dan menentukan dalam mencapai tujuan organisasi. Susunan kepegawaian Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone dikelompokkan menurut golongan kepangkatan, tingkat pendidikan dan eselon.

- a. Menurut golongan kepangkatan, pegawai Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone dapat dikelompokkan menjadi :

- a) Golongan IV : 6 orang
- b) Golongan III : 8 orang
- c) Golongan II : 2 orang
- d) Pegawai tidak tetap : 29 orang

b. Menurut tingkat pendidikan, pegawai Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone dapat dikelompokkan menjadi :

Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Pengawai Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	TINGKAT		JUMLAH
		PNS	NON PNS	
1	Pasca Sarjana	3	1	4
2	Sarjana	10	14	24
3	Diploma 3 (D3)	1	1	2
4	SMA	2	13	15
5	Total	16	29	45

c. Menurut eselon, pegawai Dinas Pelayanan Terpadu Perizinan

Kabupaten Bone dapat dikelompokkan menjadi:

- a) Eselon II : 1 orang
- b) Eselon III : 5 orang
- c) Eselon IV : 3 orang

d) Non Eselon : 7 orang

Untuk menunjang kegiatan administrasi Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone didukung oleh fasilitas komputer sebanyak 10 unit, mesin ketik manual sebanyak 8 unit, mobil dinas 1 unit, motor 4 unit. Ketersediaan fasilitas perlengkapan kerja tersebut dinilai kurang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas seluruh pejabat dan pegawai di jajaran Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone. Program dan kegiatan pada Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone dilandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dengan mengacu pada Undang-undang Nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan Negara dan Undang-undang Nomor 1 tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara yang merupakan salah satu wujud dinamisasi perencanaan pembangunan dan sistem penganggaran.

Tabel 4.5 Gambaran Kinerja DPMPTSP Kabupaten Bone dalam jangka waktu 5 tahun (2013-2017).

No	Indikator	Target SPM	2013	2014	2015	2016	2017
1	Implementasi ijin sesuai peruntukan dan aturan		5.409 (99,92%)	6.151 (99,95%)	4.895 (99,83%)	6.407 (99,98%)	4.722 (99,97%)
2	Meningkatnya jumlah permohonan perizinan		5.417	6.157	4.911	6.411	4.725
3	Terbitnya ijin sesuai dengan		5.413	6.154	4.903	6.408	4.723

	rekomendasi							
4	ΣPermohonan IUJK yang terlayani (diterbitkan IUJK nya)paling lama 10 hari kerja SPM tingkat pelayanan=Σ seluruh permohonan IUJK yang persyaratannya dinyatakan lengkap	100%	159/159= 100%	136/136= 100%	158/158= 100%	162/162= 100%	198/198= 100%	
5	Lama proses perizinan (hari)		6	6	6	6	6	6

Rencana Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone adalah penjabaran Rencana Strategis Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone. Tercapai tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan. Untuk melaksanakan kebijakan yang merupakan perwujudan dari Visi dan Misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone pada Tahun 2018 ditetapkan 8 (delapan) program dan 18 (delapan belas) kegiatan urusan wajib dengan realisasisebagai berikut :

Tabel 4.6 Program dan kegiatan urusan wajib

NO	PROGRAM/KEGIATAN	ANGGARAN	REALISASI	%
1.	Program Pelayanan Administrasi Perkotaan			
	d. Kegiatan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik	Rp. 20.000.000	Rp. 17.526.083	88
	e. Kegiatan Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan	Rp. 132.520.000	Rp. 132.520.000	100
	f. Kegiatan Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-Undangan	Rp. 20.000.000	Rp. 19.995.000	100
	g. Kegiatan Rapat-Rapat Koordinasi dan Konsultasi Luar Daerah	Rp. 120.000.00	Rp. 119.993.000	100
	h. Kegiatan Administrasi Perkantoran	Rp. 135.950.000	Rp. 134.152.000	99
2	Program Peningkatan Saraba dan Prasarana Aparatur			
	a. Kegiatan pengadaan peralatan gedung kantor	Rp. 35.690.000	Rp. 35.625.000	100
	b. Kegiatan pemeliharaan rutin berkala gedung kantor	Rp. 199.500.000	Rp. 199.500.000	100
	c. Kegiatan pemeliharaan rutin berkala kendaraan dinas operasional	Rp. 91.950.000	Rp. 88.166.973	96
	d. Kegiatan pemeliharaan rutin berkala kelengkapan gedung kantor	Rp. 12.600.000	Rp. 12.600.000	100
3	Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur\			
	a. Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Formal	Rp. 12.600.000	Rp. 12.600.000	100
	b. Kegiatan Sosialisasi Peraturan Perundang-undangan	Rp. 60.358.000	Rp. 60.358.000	100
	c. Kegiatan Pelatihan <i>Service Excelent</i>	Rp. 47.000.000	Rp. 47.000.000	100
	d. Kegiatan Pelatihan Penggunaan Data Base	RP. 14.250.000	RP. 14.250.000	100

4	Program Laporan Capaian Kinerja dan Keuangan a. Kegiatan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD	RP. 7. 127.500	RP. 7. 127.500	100
5	Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi a. Kegiatan Penyederhanaan Prosedur Perijinan dan Peningkatan Pelayanan	Rp. 12. 375.000	Rp. 12. 340.000	100
6	Program Peningkatan dan Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah a.Kegiatan Intensifikasi dan Ektensifikasi	Rp. 307.535. 000	Rp. 294.461.500	100
7	Sumber-sumber Pendapatan Daerah Program Pengembangan Kemitraan	Rp. 56.000.000	Rp. 56.000.000	100
8	Program Penataan Peraturan Perundang-undangan a. Kegiatan Penyusunan Rencana Kerja Rancangan Peraturan Perundang-undangan Monitoring, Evaluasi Dan Pelaporan	Rp. 158.000.000	Rp. 155.000.000	100

1. Profil Program Aplikasi SIMPEL Bone

Aplikasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL) adalah aplikasi yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat yang berkeadilan. Dimana dalam aplikasi ini dapat mengakses langsung pendaftaran online, simulasi retribusi, status berkas, pengaduan, juga dapat mendownload langsung formulir perizinan serta website pengelola aplikasi tersebut.

1) Pendaftaran online

Formulir pendaftaran izin online ini kita diarahkan terlebih dahulu untuk memilih izin yang akan diregistrasi. Jenis izin yang terdapat dalam pilihannya yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Trayek (TRYK), Izin Tenaga Kesehatan (ITK), Izin Sarana Kesehatan (ISK), Izin Penelitian (IP), Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK), SIUP dan TDP, Tanda Daftar Gudang, IUI dan TDI, Izin Usaha Simpan Pinjam, Penderian Lembaga Pelatihan Kerja.

2) Simulasi Retribusi

Simulasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, terlebih dahulu mengisi berapa ukuran panjang bangunan, lebar bangunan, luas

bangunan, tingkat dan jenis bangunan, guna bangunan, dan lokasi bangunan kemudian dapat menghitung jumlah keseluruhannya.

3) Status Berkas

Cek permohonan izin, untuk mengetahui permohonan izin cari berdasarkan nomor pendaftaran.

4) Pengaduan

Pengaduan, saran, dan masukan. Apabila ingin mengirim pengaduan, saran, dan masukan harus mencantumkan nama, email, nomor ponsel, serta mengisi aduan, saran ataupun sarannya.

5) Download Formulir

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dilakukan dandilaksanakan dengan prinsip :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. kemudahan akses;
- g. kenyamanan;
- h. tanggung jawab;
- i. kedisiplinan;
- j. kelengkapan prasarana dan sarana; dan
- k. kesopanan dan keramahan.

Kepuasan pelanggan terhadap layanan DPMPTSP akan terwujud, apabila pelayanan tersebut memenuhi sendi-sendi:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian; adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan perizinan;
 - b. Persyaratan pelayanan Perizinan, baik teknis maupun administratif;
 - c. Personil atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Perizinan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan Perizinan;
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan perizinan hingga penyelesaiannya;
 - g. Adanya mekanisme pengaduan jika ada masyarakat pengguna layanan jasa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP.
3. Keterbukaan/transparansi, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan perizinan, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan

proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

4. Efisien, dalam arti : (1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan perizinan yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

5. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : (1) nilai barang dan atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, (3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

6. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

7. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

2. Sistem Dan Prosedur

DPMPTSP Kabupaten Bone dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan dilingkungan DPMPTSP Kabupaten Bone adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Operasional Prosedur Bidang Perizinan dan Non Perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Bone adalah sebagai panduan bagi seluruh aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya serta menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas masing-masing aparatur.

Jenis perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Bone meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan.
2. Izin Trayek.
3. Izin Usaha Pembudidayaan Ikan (IUPI).
4. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
6. Izin Usaha Industri (IUI).
7. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

8. Tanda Daftar Industri (TDI).
9. Izin Penelitian.
10. Izin Sarana Kesehatan.
11. Izin Tenaga Kesehatan.
12. Tanda Daftar Gudang (TDG).
13. Izin Lokasi.
14. Izin Reklame.
15. Izin Lingkungan.
16. Izin dibidang Penanaman Modal.

C. Hasil Penelitian

Smart governance merupakan suatu langkah yang antisipatif, objektif, inovasi, dan kompetitif dalam usaha meningkatkan partisipasi masyarakat dan memberikan pelayanan publik. *Smart governance* dalam hal ini lebih ditekankan kepada salah satu aktor pembangunan yang disebut pemerintah. Peran pemerintah yang umum sebagai kordinator dalam menentukan arah perkembangan kota perlu diberikan perhatian khusus. Hal ini untuk memberikan pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota.

1. Partisipasi

Partisipasi warga Negara (*citizen participation*) adalah bentuk keikutsertaan masyarakat dalam urusan pemerintah. Di dalam urusan pemerintahan-institusi pemerintah diperlukan terlibat untuk melibatkan publik

untuk perbaikan keputusan melalui penyebaran secara luas pengetahuan dan meningkatkan partisipasi publik di dalam pemerintahan.

Partisipasi keterlibatan aktif yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan masyarakat dalam penggunaan situs web untuk pelayan publik. Menurut informan sebagai Kasubag Program terkait partisipasi DPMPTSP dalam aplikasi Simpel Bone pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Pelibatan masyarakat dalam pembangunan daerah baik fisik maupun nonfisik. Masyarakat berpartisipasi dengan menyumbangkan ide/pemikiran dalam perencanaan pembangunan, partisipasi tenaga dan evaluasi hasil, keterlibatan masyarakat dalam menentukan keputusan berjalan dengan baik melalui musrembang tingkat desa, kecamatan dan kabupaten, secara online masyarakat masyarakat memanfaatkan fasilitas online seperti SIMPEL Bone, warga serta medsos pemkab bone, untuk faktor penunjang tersedianya website pemda dan seluruh organisasi pemerintah daerah (OPD) yang bisa diakses langsung oleh masyarakat” (Wawancara dengan YJ, tanggal 17 Juni 2019).

Berdasarkan pernyataan diatas dalam hal partisipasi DPMPTSP kepada masyarakat sudah dirasakan oleh masyarakat karena Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone sadar akan tanggung jawabnya sebagai pemerintah berusaha memenuhi tuntutan perkembangan dari masyarakat sehingga partisipasi pemerintah dan masyarakat saling membutuhkan dalam mewujudkan kebaikan bersama. Terciptanya website tersebut merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bone dalam meningkatkan interaksi antara masyarakat dan stekholder secara langsung maupun tidak langsung. Dan dibawah ini dapat kita lihat tanggapan masyarakat terkait partisipasi Dinas Penanaman Modal dalam pelaksanaan aplikasi Simpel Bone dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone bahwa:

“Masyarakat sebagian besar sudah paham dengan teknologi sehingga dapat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk ikut serta dalam membangun kota, serta pemerintah juga telah menyediakan fasilitas jaringan untuk menunjang kinerja disetiap organisasi pemerintah daerah”.(Wawancara dengan AN, tanggal 18 Juni 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa perilaku sadar sebagai pemerintah sudah dilakukan untuk membangun peningkatan pelayanan untuk masyarakat melalui aplikasi Sempel Bone masyarakat melihat itu sebagai usaha pemerintah yang baik. Munculnya aplikasi Sempel Bone dapat menciptakan jaringan komunikasi antara Pemerintah Daerah Kabupaten Bone dan masyarakat, sehingga masyarakat secara langsung dapat mengakses kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, namun perlu ditingkatkan lagi sosialisasi supaya masyarakat mengetahui semua informasi. Adapun data pengguna aplikasi SIMPEL tersebut sebagai berikut:

Tabel 4.7 Data Pengguna Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) tahun 2018-2019

NO	Jenis Izin	Jumlah Pengguna	
		2018	2019
1	Izin Tenaga Kesehatan (ITK)	6	6
2	Izin Penelitian(IP)	4	10
3	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	4	-
4	Izin Trayek	2	-
5	SIUP dan TDP	-	2

Berdasarkan data diatas dapat dilihat partisipasi masyarakat dalam pelayanan perizinan dengan menggunakan aplikasi SIMPEL tersebut beserta jenis-jenis izinnya. Masyarakat sudah mulai antusias dengan adanya aplikasi tersebut. Sosialisai adalah salah satu cara yang paling efektif untuk memperkenalkan aplikasi Simpel Bone , sehingga masyarakat dapat melihat dan merasakan manfaat adanya aplikasi tersebut. Sebagaimana yang dikatakan oleh masyarakat Kabupaten Bone bahwa:

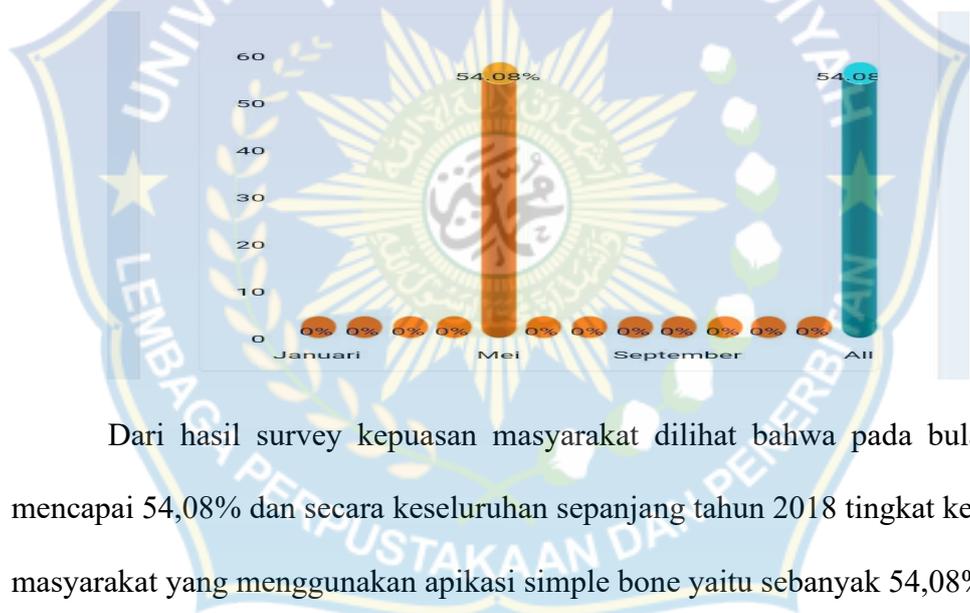
“Pemerintah daerah Kabupaten Bone cukup berhasil meningkatkan sebagai mitra kritis pemerintah melalui perpanjangan tangan Dinas Penanaman Modal Kabuapten Bone yang terus berusaha meningkatkan inovasi terbaru”.(Wawancara dengan RS, tanggal 20 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa masyarakat dapat mengakses kegiatan pemerintah melalui website yang telah disediakan oleh pemda yakni aplikasi Simpel Bone, juga tersedia sarana kelompok informasi masyarakat yang ada di kecamatan di Kabupaten Bone. Sehingga masyarakat dapat melihat secara jelas kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bone. Dengan melihat secara jelas kegiatan-kegiatan tersebut secara langsung kita dapat memantau hal-hal apa saja yang dilakukan oleh pemerinta terkait untuk pembangunan masyarakat dan lain sebagainya. Untuk mendapatkan informasi lebih, maka peneliti kembali melakukan wawancara mengenai Aplikasi Simpel Bone dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone. Hasil wawancara dengan NR selaku Masyarakat dari salah satu desa di kabupaten Bone yang mengatakan bahwa :

“Untuk membangun kota Bone, kami mengharapkan peran Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan berbasis online untuk

mempermudah kami ketika melakukan pelayanan”. (Wawancara dengan NR tanggal 29 Juli 2019).

Berdasarkan pernyataan informan di atas menunjukkan bahwa sehingga masyarakat merasa belum bisa dikatakan pelayanan maksimal dan dapat dijadikan saran yang membangun bagi pemerintah Kabupaten Bone untuk lebih memaksimalkan fasilitas, sarana dan prasarana agar pelayanan yang disediakan dapat berjalan dengan baik. Dengan masalah ini masyarakat akan merasa bahwa aplikasi tersebut tidak terlalu penting dan enggan untuk menggunakannya. Adapun survey kepuasan dari masyarakat ialah :



Dari hasil survey kepuasan masyarakat dilihat bahwa pada bulan mei mencapai 54,08% dan secara keseluruhan sepanjang tahun 2018 tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi simple bone yaitu sebanyak 54,08%.

2. Transparansi

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Jadi secara konseptual transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta dapat dipahami oleh penerima kebutuhan pelayanan.

Transparansi informasi (*information Transparency*) di dalam pemerintahan institusi pemerintah diperlakukan untuk menggunakan teknologi untuk memasukkan informasi mengenai keputusan instansi dan operasional online dan di dalam ketersediaan forum kepada publik. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kasubag Program Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone terkait transparansi pelayanan publik aplikasi Simpel Bone mengatakan bahwa:

“Setiap tiga bulan, Dinas Penanaman Modal berusaha melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pengadaan fasilitas informasi kepada masyarakat, agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas tersebut dan membantu dalam membangun kota Bone, beberapa portal website pemerintah yang dapat diakses oleh publik salah satunya adalah website Pemkab Bone dpmpptsp.bone.co.id yang menyediakan fitur pendaftaran online, simulasi retribusi, status berkas, pengaduan, download formulir dan website yang bisa diakses oleh masyarakat kapan saja dan dimana saja”. (Wawancara dengan YJ tanggal 19 Juni 2019).

Dari pernyataan Kasubag Program Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone diatas dapat dikatakan bahwa pemerintah sudah menyediakan website untuk melihat secara langsung kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, hal ini menunjukkan terjadinya transparansi pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik, Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone juga melakukan sosialisasi untuk fasilitas informasi kepada masyarakat. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Bidang Informasi Pengaduan dan Pelayanan PTSP yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan terkini terkait dengan aplikasi Simpel Bone dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Bone melalui www.dpmptsp.bone.co.id dimana saja” (Wawancara dengan RS, tanggal 20 Juni 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa transparansi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone sudah baik, masyarakat dimudahkan dalam pengurusan surat izin melalui aplikasi SIMPEL Bone di website www.dpmptsp.bone.co.id. Pemerintah juga mengadakan sosialisasi untuk memperkenalkan inovasi layanan online kepada masyarakat Kabupaten Bone. Sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa:

“Melalui aplikasi Simpel Bone pemerintah daerah memberikan hak akses dan memberikan pelayanan untuk masyarakat, pelayanan terkait surat izin di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone dapat diakses seluruh masyarakat melalui www.dpmptsp.bone.co.id yang menyediakan pelayanan dan informasi lengkap terkait surat izin di Kabupaten Bone” (Wawancara dengan AN 18 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan aplikasi SIMPEL Bone sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh masyarakat. Hal ini karena adanya sosialisasi secara aktif untuk memperkenalkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan menciptakan aplikasi Simpel Bone. Berdasarkan hasil observasi langsung yang lakukan menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh DPMPTSP kepada masyarakat dianggap lebih baik. Karena masyarakat diarahkan oleh petugas Dinas Penanaman Modal untuk menggunakan aplikasi Simpel Bone. Jadi masyarakat tidak perlu ke Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone mendaftar atau mencari informasi langsung terkait surat izin Kabupaten Bone. Hal ini juga menunjukkan adanya partisipasi oleh Dinas Penanaman Modal Kabupaten Bone dalam membantu masyarakat dalam mengakses aplikasi Simpel Bone. Adapun alur pelayanan perizinan :

Untuk mendapatkan informasi lebih, maka peneliti kembali melakukan wawancara terhadap salah seorang masyarakat mengenai transparansi pemerintah terhadap pelayanan publik di kabupaten Bone melalui aplikasi Simpel Bone tersebut. Hasil wawancara dengan saudara NR bahwa :

“Kalau sosialisasi mengenai aplikasi perizinan ini, saya tidak pernah di sosialisasikan. Akan tetapi, saya pernah mendengar terkait adanya aplikasi tersebut. Semoga Pemda Bone bisa mengatasi masalah mengenai perizinan di Kabupaten Bone dengan menggunakan aplikasi ini”. (Wawancara dengan NR 29 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa belum maksimalnya kinerja pemda Bone dalam mengajak masyarakat menggunakan layanan yang sudah disediakan. Masyarakat juga perlu mendapatkan pengarahan terutama bagi masyarakat yang memang buta akan teknologi. Kurangnya masyarakat yang menggunakan layanan tersebut juga bukan sepenuhnya akibat kelalaian pemerintah, namun masyarakat milenial yang sudah mengetahui tentang info-info terupdate juga wajib membantu pemerintah mensosialisasikan agar lebih bisa berjalan maksimal sesuai dengan tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat dalam pelayanan khususnya dalam pengurusan surat izin. Dengan terjalinnya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat milenial dalam mensosialisasikan aplikasi Simpel Bone mampu membuat aplikasi tersebut akan cepat digunakan oleh masyarakat sehingga dapat merasakan dengan cepat manfaat dari aplikasi tersebut. Adapun rekap dari perizinan tahun 2018 ialah sebagai berikut :

Tabel 4.8 REKAP PERIZINAN TAHUN 2018

N0	Jenis per izinan	jumlah
1	Surat Izin Tempat Usaha (SITU);	10
2	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);	12
3	Tanda Daftar Perusahaan (TDP);	5
4	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);	5
5	Izin Penelitian;	28
6	Izin Tenaga Kesehatan;	9
7	Izin Mendirikan Bangunan (IMB);	17
8	Izin Usaha Pembudidayaan Ikan;	10
9	Izin Bidang Penanaman Modal.	19
10	Izin Reklame;	22

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2018 jenis perizinan yang paling dominan ialah izin penelitian sebanyak 28 orang, izin reklame 22 orang dan bidang penanaman modal sebanyak 19 orang. Adapun yang paling sedikit di 2018 ialah Tanda Daftar Perusahaan (TDP);

3. Kolaborasi

Kolaborasi adalah bentuk kerjasama, interaksi, konpromi beberapa elemen yang terkait baik individu, lembaga dan atau pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang menerima akibat dan manfaat. Nilainilai yang mendasari sebuah kolaborasi adalah tujuan yang sama, kesamaan persepsi, kemauan untuk berproses, saling memberikan manfaat, serta kejujuran.

Kolaborasi lintas entitas pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada warga Negara-institusi pemerintah diperlukan untuk menggunakan sarana inovasi, metode, dan system yang inovatif untuk bekerjasama diseluruh level pemerintahan dan melibatkan publik didalam

pelayanan pemerintahan. Adapun hasil wawancara dari Kepala bidang Informasi, Pengaduan dan Pelayanan PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Bone yang mengatakan bahwa :

“Dalam membangun pelayanan publik masyarakat dan pemerintah berkolaborasi dengan beberapa pihak luar seperti penyedia layanan jaringan internet yaitu PT. Indosat Tbk, Pemkab Bone menyediakan layanan-layanan yang berbasis online untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan terkait pengurusan surat izin. Pemkab Bone juga menyediakan pengaduan apabila terjadi kebakaran, banjir dan lain sebagainya, yaitu “SAO MASIGA” adalah pos pusat komando untuk lebih memudahkan masyarakat apabila terjadi kebakaran dan lain sebagainya”. (Wawancara dengan MR, tanggal 18 Juni 2019).

Berdasarkan pernyataan tersebut maka peneliti melakukan wawancara kembali dengan YJ selaku Kasubag Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone yang mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi SIMPEL Bone kepada masyarakat pemerintah daerah menjalin kerja sama dengan pihak luar dan stakeholder disertai kerja sama asistensi guna memaksimalkan sarana yang ada”. (Wawancara dengan YJ tanggal 19 Juni 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah telah melakukan kerja sama dengan pihak luar salah satunya ialah PT. Indosat Tbk untuk penyediaan layanan jaringan internet. Jaringan internet merupakan bagian paling penting dari penerapan pelayanan elektronik (Online). Seperti yang dikatakan oleh pengelola pelayanan website yang mengatakan bahwa:

“Pemerintah Kabupaten Bone saat ini telah memanfaatkan internet dalam menunjang *E-Governments* selain website dan portal telah membangun berbagai aplikasi yang sebagian dapat di akses masyarakat sesuai aturan yang berlaku, aplikasi yang di maksud seperti aplikasi perizinan online, pengaduan online, sarana *emergency* dan layanan pengaduan” (Wawancara dengan YJ tanggal 19 Juni 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Smart Governance* pada Kabupaten Bone telah berjalan dengan baik, dengan tersedianya berbagai sub domain dalam satu website dan beberapa aplikasi yang sudah lumayan lama berjalan, juga sudah bekerja sama dengan berbagai pihak luar dalam memberikan layanan kepada masyarakat Bone melalui aplikasi Simpel Bone untuk lebih memudahkan masyarakat dalam pelayanan khususnya dalam pengurusan surat izin di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Bone. Hal ini diatas menunjukkan bahwa dengan melakukan kerjasama mampu tujuan yang akan dicapai akan lebih. Kerjasama yang baik antar stakeholder mampu menciptakan outcome yang baik sesuai dengan kesepakatan awal.

Untuk mendapatkan informasi lebih, maka peneliti kembali melakukan wawancara dengan NR selaku masyarakat mengenai kolaborasi pemerintah dengan masyarakat terhadap pelayanan melalui aplikasi Simpel Bone yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone yang mengatakan bahwa :

“Kalau mengenai SDM yang mengelola sistem ini belumlah bagus, ini karena kurangnya kualitas pegawai yang mampu menjalankan aplikasi ini, tidak menutup kemungkinan pegawai juga belum terlalu mengenal aplikasi ini, apalagi masyarakat yang memang belum mendapatkan arahan yang lebih seputar aplikasi ini”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa yang menjadi permasalahan adalah Sumber Daya Manusia yang belum mampu menjalankan aplikasi Simpel Bone. Hal yang dimaksudkan disini adalah pegawai itu sendiri, para pegawai belum terlalu mengenal sehingga berdampak pada kegagalan dalam

menjalankan aplikasi ini, maka permasalahan disini adalah manusianya atau SDMnya. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi. SDM merupakan kunci yang menentukan perkembangan suatu organisasi, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga apabila SDM tidak kompeten maka organisasi tersebut tidak dapat berkembang sebagaimana mestinya.

Alasan peneliti mengangkat judul ini karena penelitian ini berkaitan dengan mata kuliah inovasi pemerintahan di jurusan ilmu pemerintahan, karena simple Bone ini merupakan aplikasi yang jadi terobosan baru dari pemerintah kabupaten Bone yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan. Dimana aplikasi simple Bone ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan perizinan di segala bidang yang sesuai dengan masalah yang ada sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

- 1) Bentuk fokus aktivitas *smart governance* aplikasi SIMPEL Bone dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone ialah dapat dilihat dalam focus aktivitas menurut Rubel yaitu:
 - a) Partisipasi warga yang mana dilihat dari hasil wawancara bahwa partisipasi masyarakat dalam di terapkannya Simpel Bone, pelayanan publik yang dirasakan masyarakat belum merasa maksimal terhadap kinerja pemerintah yang dilakukan khususnya pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Simpel Bone ini, salah satu yang menghambat masyarakat untuk mengakses aplikasi ini adalah kurangnya fasilitas yang memadai yang disiapkan pemerintah.
 - b) Transparansi informasi, keterbukaan informasi merupakan salah satu bahan utama dalam proses *E-Government* untuk transparansi informasi, Pemkab Bone melalui Dinas Penanaman Modal memberikan hak akses kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan surat izin. Dengan terjalannya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat milenial dalam mensosialisasikan aplikasi Simpel Bone mampu membuat aplikasi

tersebut akan cepat digunakan oleh masyarakat sehingga dapat merasakan dengan cepat manfaat dari aplikasi tersebut.

- c) Kolaborasi, dalam penerapan SIMPEL Bone Pemkab Bone telah melakukan berbagai kerja sama, yang mana di antaranya ialah berkolaborasi dengan penyedia layanan jaringan internet yaitu PT. Indosat Tbk. Karena jaringan merupakan unsur terpenting dalam menjalankan *E-Government*, dengan tersedianya jaringan maka akan lebih mempermudah proses pelayanan dari inovasi SIMPEL Bone Pemkab Bone.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian memiliki saran yang kiranya berguna sebagai bahan pertimbangan dalam wujud Smart Governance aplikasi SIMPEL Bone dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone :

- a) Perlunya Lebih meningkatkan jaringan internet pada pelayanan Aplikasi SIMPEL Bone, agar dalam pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan semestinya.
- b) Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, baik tingkat Kecamatan maupun Kelurahan dan di Desa-desa , untuk memperkenalkan layana aplikasi online Pemkab Bone. Dimana dengan kehadiran aplikasi tersebut di harapkan dapat mempermudah masyarakat Bone dalam pembuatan surat izin apapun itu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Azis, Sarfia. 2016. "Pengaruh *Corporate Governance* terhadap Nilai perusahaan dengan Kinerja Keuangan sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2014". Skripsi. UIN ALAUDDIN MAKASSAR.
- Alawiah, E. T. (2017). Rancangan Aplikasi Smart City Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor. *Jurnal Teknik Komputer*, 3(1), 24-29.
- Alfian. 2017. *Bone App Untuk Masyarakat dan UMKM Bone*. PT Docotel Teknologi Celebes. Makassar.
- Ansell dan Gash. 2007. *Collaborative Governance in Theory and Practice, Journal of Public Administration Research and Theory*. Published by Oxford University Press.
- Ardiansyah, Fahri. 2014. *Smart Governance (Studi Kasus Pada Pelayanan Pendidikan Dasar dan Menengah Di Kota Makassar)*. Skripsi Universitas Hasanuddin. Program Studi Administrasi Negara.
- Armia, S., & Sastramihardja, H. S. (2007). Collaborative Learning Framework. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Hartina. 2017. *Smart Governance (Studi kasus pada pelayanan pendidikan Dasar Dan Menengah di Kabupaten Bone*. Jurusan Ilmu Administrasi, Fisipol Universitas Hasanuddin.
- Haryono, N. (2012). Jejaring untuk membangun kolaborasi sektor publik. *Jurnal Jejaring Administrasi Publik*, 4(1), 47-53.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Herdiyanti. 2015. *Berpacu Meningkatkan Pemerintahan Yang Baik*. Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Airlangga.
- Kumorotomo, Wahyudi. Dkk 2013. *Transformasi Layanan Jakarta Comuter Line: Studi tentang Collaborative Governance di sektor publik*. Jurusan Manajemen dan Kebijakan Publik, Fisipol UGM.

- Paningrum, R. G., & Usman, A. (2018). *Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Tbk*. Medan. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 2(1).
- Pratama. I Putu Agus E, “ Sistem Informasi Dan Implementasinya”, Bandung: Informatika, 2014.
- Ristanto, T. (2017). Peran Humas Pemerintah Kota Balikpapan dalam Mengimplementasikan Konsep Smart City di Kota Balikpapan. *Commonline Departemen Komunikasi*, 4(1), 387-399.
- Rubel, *SMART GOVERNANCE : STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DI KABUPATEN BONE*, (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 2017.
- Santosa, P. (2009). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama.
- Sariffuddin, S., Susanti, R. (2011). Penilaian Kesejahteraan Masyarakat Untuk Mendukung Permukiman Berkelanjutan Di Kelurahan Terboyo Wetan, Semarang. *Makara Seri Sosial Humaniora*, 15, 29 - 42. [Http://Dx.Doi.Org/ 10.7454/Mssh.V15i1.892](http://Dx.Doi.Org/10.7454/Mssh.V15i1.892)
- Schuurman, D. ; Baccarne, B. ; De Marez, L. and Mechant, P. (2012) *Smart Ideas for Smart Cities: Investigating Crowdsourcing for Generating and Selecting Ideas for ICT Innovation in a City Context*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 7 (3),49-62
- Scytl. (2015). *Scytl Smart Governance For Smart Cities*. Setiawan, H. (2013). *Metode Audit Tata Kelola Teknologi*.
- Sudarmo. 2011. *Issu-Issu Administrasi Publik Dalam Perspektif Governance*. Surakarta: Smart Media.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- W. Johnston and D. L. Hansen, “Design lessons for Smart Governance infrastructures”, *American Governance*, vol. 3, pp. 1-30,2011.
- Widyaningsih, D., & Djunaedi, I. A. (2013). *Kota Surabaya Menuju Smart City* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat, *IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU*, (*Jurnal Ilmu Administrasi Negara*), Volume 12, Nomor 4, Januari 2014.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

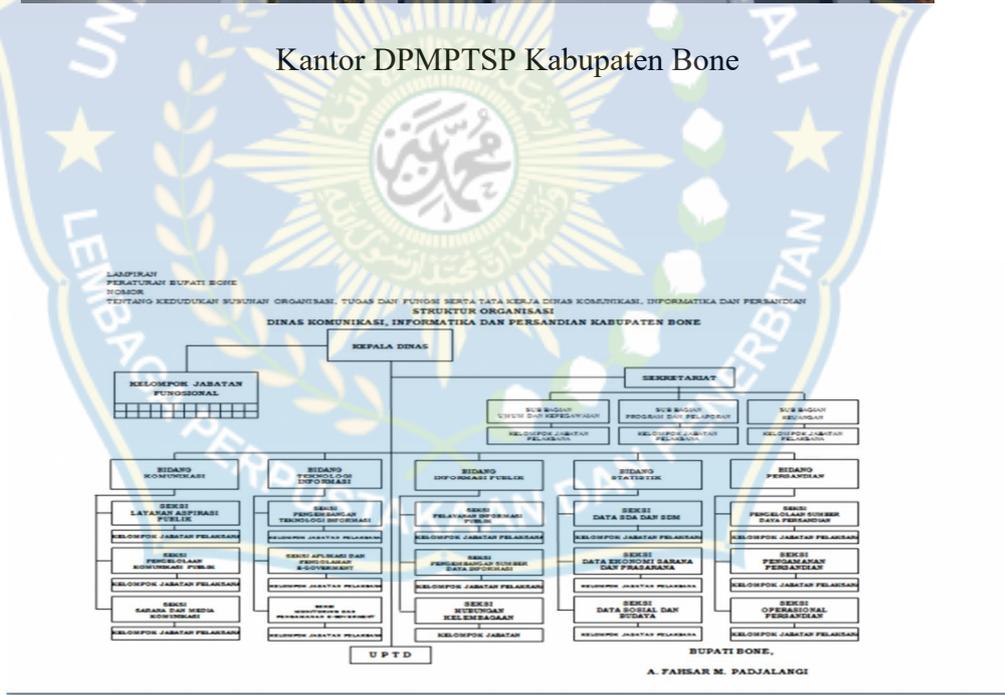
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



LAMPIRAN



Kantor DPMPTSP Kabupaten Bone



Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Bone



Wawancara dengan Kabid Informasi



Pengenalan Website serta Aplikasi Sempel Bone



Wawancara dengan salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Bone



RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Fifi Febrianti, disapa Fifi. Lahir pada tanggal 19 September 1997, Desa Lebbae Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone Sulawesi Selatan. Anak kedua dari pasangan suami istri H. Bahar dan Hj. Daya. Penulis menempuh pendidikan di MI 23 Tanrung Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone dan selesai pada tahun 2009, penulis melanjutkan pendidikan di MTsN 399 Pompanua Kabupaten Bone dan selesai pada tahun 2012, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 3 Sengkang Unggulan Kabupaten Wajo dan selesai pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada Perguruan Tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Pemerintahan. Peneliti sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan memberi manfaat.