

RESPONSIVITAS PEMERINTAH MELALUI ELEKTRONIK GOVERNMENT (*E-GOV*) DI KOTA MAKASSAR

GOVERNMENT RESPONSIVITY THROUGH ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOV) IN MAKASSAR CITY

Okny Nur Pratiwi¹, Zulfan Nahrudin², Asri Nur Aina³, dan Indar Arifin⁴

¹Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar
email: oky.nur.pratiwi@unm.ac.id

²Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Hasanuddin
email: zulfannahrudin@rocketmail.com

³Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar
email: asrinuraina@unm.ac.id

⁴Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin
email: indararifin123@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui responsivitas pemerintah melalui elektronik government (e-gov) di Kota Makassar. *Electronic Government* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat bantu oleh pemerintah, guna memberikan pelayanan yang efektif dan cepat kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua masyarakat dapat menikmati layanan tersebut tanpa terkecuali. Dinas Kominfo Kota Makassar telah menyediakan pegawai yang berkompentensi, agar dapat melakukan tugas dan fungsi mereka dengan baik. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat, wajib melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diskominfo menyediakan layanan yang cepat, baik dalam merespon kebutuhan masyarakat, mudah dan praktis. Dinas Kominfo telah menyediakan berbagai informasi yang tepat mengenai Kota Makassar, serta menyediakan informasi secara transparan dan dapat dipercaya oleh masyarakat tanpa membeda-bedakan.

Kata Kunci: Responsivitas; Elektronik Government; Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this study is to determine government responsiveness through electronic government (e-gov) in the city of Makassar. Electronic Government in this research is the use of information and communication technology as a tool by the government in order to provide effective and fast services to the community. This research uses a descriptive-qualitative method. The results of the study show that all people can enjoy these services without exception. The Makassar City Communication and Information Service has provided competent employees so they can carry out their duties and functions properly. The government, as a public servant, is obliged to serve the community well and in accordance with its needs. Diskominfo provides services that are fast, good at responding to community needs, easy, and practical. The Ministry of Communications and Informatics has provided accurate information regarding the city of Makassar, as well as providing information in a transparent and reliable manner to the public without discrimination.

Keywords: *Responsivity; Electronic Government; Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan organisasi pemerintah, dan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Karena pemerintahan dibentuk pada hakekatnya adalah untuk pelayanan, dan pelayanan yang dimaksud kepada seluruh masyarakat tanpa pandang bulu, mereka ada untuk melayani masyarakat, maka pemerintah dapat dikatakan sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik salah satu perwujudan bahwa pemerintah ada untuk melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat disamping juga sebagai abdi Negara. (Arifin, 2010).

Pelayanan publik menjadi sebuah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah, sehingga, kondisi ini menuntut pemerintah untuk terus melakukan perbaikan yang signifikan (Rahmadana et al., 2020). Pemerintah melalui birokrasi sebagai perpanjangan tangan dalam proses pelayanan publik yang baik akan menjadi tumpuan harapan yang tidak bisa berpangku tangan di tengah era perubahan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik sesuai tuntutan perubahan, bukanlah pekerjaan yang mudah, terlebih ketika arus globalisasi menyentuh seluruh asepek kehidupan bernegara yang membawa serta pelayanan publik harus melakukan perubahan paradigma (Rahmat, 2013). Perubahan paradigma ini tentu saja akan sangat penting di dalam memaknai

pelayanan publik yang lebih menyentuh kepentingan masyarakat berdasarkan kehendak dan kebutuhan (Saggaf et al., 2018).

Kehendak dan kebutuhan masyarakat kini semakin kompleks, terlebih ketika revolusi industri teknologi memasuki ranah kehidupan masyarakat yang tak bisa terbantahkan. Tuntutan pemerintah melalui good governance yakni sebuah gerakan tiga elemen (masyarakat, pemerintah dan swasta) pun juga semakin menekan pemerintah untuk segera melakukan perubahan terhadap organisasinya (Raba, 2006). Ini tentu sangat penting agar pemerintah sebagai organisasi (publik) dapat bersanding serasi dengan organisasi privat (swasta) dengan organisasi masyarakat (misalnya LSM dan berbagai organisasi lain yang tumbuh ditengah masyarakat). Ketiga organisasi ini harus tumbuh searah agar pelaksanaan pemerintah bisa berjalan seimbang.

Keseimbangan tentu saja tidak datang dengan sendirinya, karena ada fenomena ditengah masyarakat, bahwa organisasi pemerintahan dikenal sangat lamban dan ketinggalan jaman jika disandingkan dengan organisasi *privat* (swasta), maupun organisasi masyarakat lainnya. Organisasi swasta dan organisasi masyarakat dalam berbagai hal memberi respon yang lebih cepat dibandingkan dengan organisasi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan (Hisbani et al., 2015). Hal ini dipengaruhi oleh respon teknologi yang

lebih cepat dan kemampuan sumber daya yang lebih baik.

Menurut Purba et al. (2019) kemampuan sumber daya yang lemah (sebagai salah satu indikator penyebab) membuat banyak keluhan dari masyarakat yang sangat mengarah kepada kualitas pelayanan publik. Selain itu, kuantitas petugas layanan publik kadang kala tidak sebanding dengan beban pelayanan sehingga menyebabkan waktu layanan bertambah lama (Laily & Utami, 2022). Padahal pelayan publik yang harusnya melayani masyarakat agar kebutuhannya dapat terpenuhi, dengan jalan yang lebih mudah dan cepat ternyata tidak tercermin pada kenyataannya. Pelayan publik kenyataannya sangat lamban dan berbelit-belit, membuat masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani merasa bahwa pelayanan publik dalam pemerintahan tidak menjalankan tugasnya dengan benar (Lestari, 2019). Pada dasarnya pelayanan merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*), selain itu sesungguhnya haruslah membangun kesan yang dapat memberikan citra positif dimata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan cepat dan biaya yang terkendali/ terjangkau bagi pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan yang cepat serta biaya yang terkendali kepada masyarakat dapat menghasilkan efektivitas dan efisiensi seiring dengan perkembangan teknologi, dimana

sistem komputerisasi yang semakin canggih yang mampu melahirkan bentuk pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Masyarakat telah banyak menggunakan komputer dan handphone ini membuktikan bahwa, telah terjadi revolusi digitalisasi. Internet dan handphone telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam melakukan beberapa hal, bahkan telah banyak Negara yang menggunakan internet sebagai ruang dimana masyarakat dapat mengeluarkan pendapat demi peningkatan kualitas pelayanan publik negara tersebut.

Pelayanan publik oleh negara melalui pemerintah dan dilaksanakan melalui aparat birokrasi sekarang telah berada di era globalisasi (Parjaman et al., 2019). Kemajuan Teknologi Informasi (TI) yang demikian pesat, memudahkan komunikasi antar masyarakat di dunia tanpa perlu mediator dan tanpa mengenal batasan (negara, suku, agama, waktu). Masyarakat juga telah banyak yang mengenal arti pentingnya teknologi, dan kualitas kehidupan masyarakat telah meningkat, peningkatan kualitas kehidupan masyarakat menyebabkan meningkatnya tuntutan standar pelayanan (Elyas, 2018).

Standar pelayanan dalam era pemanfaatan komputer dalam berbagai bidang semakin luas, sehingga sistem informasipun menjadi suatu kebutuhan untuk mempermudah dan mempercepat dalam menghasilkan informasi yang terbaru (Fauzi et al., 2023). Hal

inilah yang mendorong pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan memberikan layanan baru berbasis teknologi kepada masyarakat melalui teknologi informasi baik dalam bentuk gambar, text, grafik dan suara.

Pelayanan yang berbasis teknologi dikarenakan tuntutan/dorongan kemajuan teknologi itu sendiri dan kebutuhan masyarakat yang makin lama makin meningkat dan membutuhkan kecepatan dalam pelayanan. Pelayanan publik harus terus mengalami transformasi dalam bidangnya, salah satunya dalam bidang teknologi, untuk mengefisienkan waktu yakni dengan menerapkan elektronik government (e-Gov) dalam pelayanan publik.

Penerapan e-Gov dalam pelayanan publik menjadi sebuah tuntutan dan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya sesuai dengan aturan Kepres No.3/2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan e-Gov sedangkan Pelayanan Publik berdasarkan Undang Undang No.25 tahun 2009. Aturan tersebut pada intinya adalah memperbaiki kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka e-Gov merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan.

e-Gov menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication*

Technology-ICT). Berbagai negara di belahan dunia berlomba mengimplementasikan dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing, yang tujuan akhirnya diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya dan tentu saja akan memberi penilaian terhadap pemerintahan.

Untuk kasus di Indonesia, pemanfaatan e-gov dikarenakan adanya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju ke system pemerintahan yang demokratis, dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom. Perubahan yang tengah terjadi tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. e-Gov dilaksanakan di Indonesia karena adanya tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu; (1) Tuntutan pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia,

dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif ; (2) Keinginan masyarakat agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Membicarakan *e-government* (e-gov) di Indonesia maka banyak pendekatan keilmuan yang bias dilakukan apakah melalui pendekatan teknologi komunikasi dan informasi, manajemen, politik dan pemerintahan ataupun sosial. Namun yang paling banyak mewacanakan adalah dari pihak kaca mata teknologi dan manajemen pemerintahan. Aspek yang lain masih kurang terlihat dan sedikit sekali terlibat dalam isu *e-government*. Padahal, *e-government* merupakan suatu penerapan konsep dan teknologi yang membutuhkan banyak pendekatan keilmuan sehingga aplikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara (pemerintah) dapat terwujud secara ideal dan komprehensif. Oleh karena itu, maka tidak heran bila penerjemahan e-gov masih sangat dangkal sehingga implementasinya pun masih kurang optimal. Secara faktual pelaksanaan e-gov beberapa masih dinilai sebagai proyek “gagah-gagahan” atau bahkan hanya proyek yang harus diikuti mirip model pakaian yang lagi ngetrend. Artinya, kebanyakan dari para penyelenggara e-gov baik lembaga pemerintahan maupun lembaga non pemerintahan masih merasa “aman” dan

“nyaman” dengan kepemilikan website tanpa peduli lagi pada optimalisasi pemanfaatan e-gov. Pada sisi lain, ada tuduhan miring yang berkesan seolah-olah e-gov hanyalah proyek “jualan” para “pedagang” teknologi komunikasi dan informasi baik hardware maupun softwarena kepada pemerintah.

Pemerintah akan terus berusaha untuk menemukan strategi dalam mengembangkan standar mutu pelayanan publik dalam rangka perbakan mutu pelayanan publik (*better public services*). Beberapa Negara yang menggunakan aplikasi dalam pemerintahannya mengesankan bahwa Negara yang ingin memperbaiki mutu pelayanan publiknya, harus berani berinovasi dalam manajemen pelayanan dan meningkatkan pelayanan publiknya.

Sistem Informasi pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme panyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, ataupun tulisan, bahasa, gambar yang disajikan secara manual ataupun elektronik. Teknologi Informasi sebagai variabel yang paling penting dalam mendukung terlaksananya administrasi publik yang efisien, efektif, berkeadilan dan tentunya akuntabel. Teknologi Informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah segala urusan yang awalnya sulit menjadi lebih mudah melalui berbagai

cara oleh pemerintah yang berkompetensi dalam bidangnya.

Pelaksanaan kegiatan e-Gov yang ditujukan untuk mempermudah segala urusan masyarakat tersebut dilaksanakan oleh pemerintah untuk masyarakat pada suatu daerah, pada pasal 21 Perda No. 3 Tahun 2009 disebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi. Untuk mempermudah segala urusan dalam pelayanan publik dalam rangka efisien dan efektivitas pelayanan masyarakat dari pemerintah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui responsivitas pemerintah melalui elektronik government (e-gov) di Kota Makassar.

KAJIAN LITERATUR

E-Government (E-Gov) dan pelayanan publik mengungkap pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik. Buku "Implementing and Managing eGovernment: An International Text" oleh Heeks (2006) memberikan gambaran menyeluruh tentang implementasi dan pengelolaan E-Gov secara

global, dengan penekanan pada kebijakan, strategi, dan infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik. Laporan "E-Government Survey 2018" yang diterbitkan oleh UN DESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs) UNDES (2018) mencakup survei global tentang perkembangan E-Gov di berbagai negara, termasuk pelayanan publik elektronik dan interaksi pemerintah-warga. Studi oleh Moon (2002) menganalisis evolusi E-Gov di tingkat kota dan mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Dampak positif pelayanan publik elektronik terhadap penyediaan pelayanan di tingkat pemerintah daerah di Zambia.

Preferensi masyarakat terhadap layanan publik elektronik di Jerman, sementara studi oleh Heeks (2006) memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi E-Gov. Dengan tinjauan pustaka ini, dapat dipahami pentingnya E-Gov dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan TIK dan berbagai faktor yang memengaruhi kesuksesan implementasinya.

e-Gov dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan publik. Beberapa manfaat yang dapat dicapai melalui implementasi e-Gov meliputi: pertama, meningkatkan kepuasan masyarakat: dengan akses yang mudah dan cepat melalui platform digital, warga negara dapat mengakses layanan

publik tanpa harus menghadapi hambatan administratif yang rumit. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi tingkat keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.

Kedua, efisiensi dan penghematan biaya: E-Gov dapat mengurangi biaya operasional dan administratif melalui otomatisasi proses, pengurangan kertas, dan penghematan waktu. Proses pelayanan yang manual dan lambat dapat digantikan dengan sistem yang lebih efisien, yang pada gilirannya akan mengurangi biaya yang harus ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat.

Ketiga, peningkatan transparansi dan akuntabilitas: Dalam e-Gov, semua transaksi dan keputusan pemerintah dapat dicatat dan dilacak secara elektronik. Hal ini membantu menciptakan tingkat transparansi yang lebih tinggi, di mana warga negara dapat melihat dan memantau aktivitas pemerintah dengan lebih mudah. Selain itu, adanya bukti elektronik juga dapat digunakan sebagai dasar akuntabilitas dalam melakukan audit dan investigasi.

Keempat, peningkatan partisipasi dan keterlibatan masyarakat: Melalui platform e-Gov, masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Mereka dapat memberikan masukan, menyampaikan keluhan, dan berinteraksi dengan pemerintah secara langsung melalui saluran komunikasi yang telah disediakan. Ini

membantu membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan keterlibatan warga dalam urusan publik.

Kelima, peningkatan keamanan data: E-Gov membutuhkan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi dan informasi sensitif warga negara. Dengan adanya sistem keamanan yang tepat, seperti enkripsi data dan penggunaan protokol keamanan yang canggih, pemerintah dapat memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dan diproses dalam konteks e-Gov tetap aman dan terlindungi dari akses yang tidak sah.

Dalam rangka mewujudkan e-Gov yang sukses, penting bagi pemerintah untuk terus memperbarui dan memperbaiki sistem, serta memastikan adanya kesadaran dan pelatihan yang memadai bagi pegawai pemerintah dan masyarakat dalam penggunaan teknologi digital. Dengan demikian, e-Gov dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi harapan masyarakat akan pemerintah yang modern, transparan, dan responsif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini dijelaskan dalam bentuk deskriptif tentang pelayanan publik dalam rangka efisien dan efektivitas

pelayanan masyarakat dari pemerintah. Kota Makassar yang bukan hanya sebagai pintu gerbang juga sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia berpeluang dalam pengembangan khususnya pelayanan pada sektor perhubungan laut dan udara yang telah giatnya melakukan sinergitas antar sektor-sektor baik pada bidang perdagangan, pendidikan, kesehatan, pariwisata, perindustrian, pertanian dan perkebunan yang akan memacu perkembangan roda ekonomi Makassar.

Dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini, selain melalui studi kepustakaan peneliti juga melakukan observasi serta interview (wawancara) kepada beberapa informan. Interview (wawancara) kepada informan dilakukan agar penulis mendapatkan informasi yang valid mengenai persoalan yang diteliti dari informan yakni mengenai respon pemerintah Kota Makassar dalam pelaksanaan e-Gov dalam pelayanan publik. Informan tersebut yakni, kepala bidang aplikasi dan Informatika dan beberapa staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Dalam melaksanakan interview (wawancara), sebagai instrumen interview (wawancara) peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian dan mengacu kepada definisi operasional yang telah ditetapkan sebelumnya. Pedoman wawancara ini terdiri dari

pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum dan pertanyaan yang sifatnya mendetail. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat menghasilkan data yang akurat serta lengkap akan informasi yang dibutuhkan dalam studi ini.

HASIL PENELITIAN

Pelayanan yang Berbasis Kebutuhan Masyarakat

Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dalam berbagai hal oleh pemerintah adalah salah satu upaya untuk memuaskan masyarakat. Seiring berkembangnya teknologi secara global yang mendorong masyarakat Indonesia untuk mengikuti perkembangan tersebut, dan ini juga menjadi alasan pemerintah untuk terus mengikuti perkembangan dalam bidang pelayanannya. Penyampaian Informasi kepada masyarakat adalah salah satu hal yang paling penting dalam terselenggaranya pemerintahan yang baik.

Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government, maka pemerintah harus melakukan perubahan pelayanan publik kepada masyarakat menggunakan Electronic Government, secara tidak langsung Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai dinas yang bertugas dalam hal itu yang tercantum pada pasal 21 Perda No.3 Tahun 2009,

berkewajiban melakukan pelayanan melalui e-Gov, demi peningkatan kualitas pemerintahan di Kota Makassar.

Kebijakan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang e-Gov mengalami banyak rintangan, salah satunya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Padahal dalam masa sekarang, ketika arus globalisasi menyentuh segala aspek kehidupan, dimana kebutuhan masyarakat harus dipenuhi dengan cepat, masyarakat selalu berharap diberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Masyarakat tentunya sangat berharap pelayanan publik yang baik, yang dapat memenuhi kebutuhannya, pelayan publik yang dapat menyediakan jenis-jenis pelayanan sesuai dengan harapan warga.

Pelayanan publik pada masa sekarang tentunya tidak akan berjalan sempurna tanpa adanya bantuan teknologi melalui e-Gov. e-Gov ini ada dan disediakan untuk mempermudah segala urusan-urusan yang berhubungan dengan pemerintahan dengan menggunakan pelayanan berbasis teknologi, baik itu informasi dan pelayanannya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber pada Diskominfo, didapatkan kesimpulan bahwa, Diskominfo Kota Makassar sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang sangat mendukung apa yang menjadi keinginan dari Pemerintah Pusat yang juga tertuang pada Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik (SPBE) untuk memberikan pelayanan yang berbasis teknologi. Diskominfo sebagai OPD yang memiliki tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi, telah memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dalam bentuk menyediakan akses internet agar masyarakat dapat mengakses internet termasuk mengakses pelayanan publik di Kota Makassar dengan mudah.

Layanan tersebut yakni penyediaan internet secara temporal yakni sesuai kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dan layanan selama satu tahun serta kontrak kepada beberapa fasilitas umum seperti perpustakaan, puskesmas, pasar tradisional, terminal dan ruang publik lainnya, termasuk ruang terbuka hijau. Support tersebut berupa akses point atau berupa modem wifi.

Selain kepada masyarakat, Diskominfo Kota Makassar juga menyediakan akses internet kepada seluruh OPD sekota Makassar termasuk kecamatan. Layanan tersebut disediakan secara gratis dan disediakan dengan kualitas yang terbaik. Seperti yang diutarakan oleh informan bahwa:

“Selain menyediakan akses internet kepada masyarakat, diskominfo juga menyediakan akses cepat berupa internet

metro dedicated dengan hingga 100mbps kepada seluruh OPD sekota Makassar termasuk kecamatan”.

Selain menyediakan akses internet, Diskominfo Kota Makassar juga mengelola website www.makassarkota.go.id sebagai pusat informasi layanan Pemerintah Kota Makassar yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Penyedia Informasi tentu tidak cukup melihat kebutuhan masyarakat saat ini dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Pemerintah Kota Makassar ingin mewujudkannya dengan membuat aplikasi dalam pemberian pelayanan. Seperti yang dinyatakan oleh informan bahwa:

“Kami mengelola website kota www.makassarkota.go.id dan www.diskominfo Makassar.go.id selain itu Diskominfo juga mengelola hosting dan domain seluruh OPD dan menyiapkan IP public dan VPS bagi OPD dengan aplikasi layanan ke masyarakat dengan intensitas tinggi, intensitas tinggi ini yakni layanan yang luas, melayani banyak masyarakat, kapasitas RAM dan memori tinggi serta dengan tingkat keamanan data yang tinggi”

Pemerintah Kota Makassar memiliki keinginan besar dalam mengembangkan pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat Makassar agar masyarakat Makassar mendapatkan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Melalui keinginannya tersebut, Walikota Makassar menghimbau pada setiap OPD terutama yang bergerak dalam bidang pelayanan publik wajib memiliki aplikasi dalam melakukan pelayanan dan

pengelolaan organisasinya. Hal tersebut diutarakan oleh salah satu informan:

“untuk mengembangkan pelayanan berbasis digital, Bapak Walikota mewajibkan setiap OPD untuk memiliki aplikasi yang dapat mempermudah pelayanan dan pengorganisasian setiap OPD”

Aplikasi dan website yang digunakan oleh semua SKPD baik yang berfungsi untuk pengelolaan organisasi dan pelayanan kepada masyarakat, sebagian merupakan tanggung jawab dari Diskominfo Kota Makassar, yakni dengan mengelola hosting dan domain seluruh OPD dan menyiapkan IP (Internet Protocol) Address dan VPS (Virtual Private Server) dengan aplikasi layanan ke masyarakat dengan intensitas tinggi, yakni dapat melayani masyarakat dengan kapasitas besar.

Diskominfo sebagai OPD yang bertanggung jawab telah melakukan tugas dan fungsinya, hanya yang menjadi kendala aplikasi yang telah dibuat oleh OPD, kadang terkendala, dan akhirnya lama kelamaan tidak digunakan. Hal tersebut disebabkan oleh kurang atau tidak tersedianya sumber daya manusia yang mampu dalam bidang IT yang mampu mengelola aplikasi tersebut secara mandiri. Seperti kita ketahui bahwa aplikasi adalah software yang rentan bermasalah dan perlu pemeliharaan oleh SDM yang ahli dibidangnya.

Melihat hal tersebut dapat dipahami bahwa respon pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk menunjang pelayanan berbasis e-Gov di Kota Makassar, sudah berjalan walaupun belum sempurna, Dinas Kominfo telah melakukan usaha dalam melakukan pembinaan dan pengembangan dalam bidang informasi dan teknologi kepada masyarakat, baik melalui OPD maupun kepada masyarakat langsung dengan menyediakan layanan yang dapat menunjang e-Gov, terlihat juga dari hasil pemantauan dan evaluasi SPBE tahun 2022, Pemerintah Kota Makassar mendapatkan nilai Indeks 2,45 yakni Cukup, walaupun masih ada kendala karena kurangnya SDM yang ahli dalam bidang IT, sehingga dapat mempertahankan keberlanjutannya.

Sumber Daya Manusia yang Berbasis Kompetensi

Upaya peningkatan produktifitas kerja sangat berpengaruh dari sistem rekrutment dan pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh suatu dinas, tingkat pengetahuan dan keterampilan sangatlah mempengaruhi produktifitas kerja. Disebabkan tingkat pengetahuan dan tingkat keterampilan tidak sesuai dengan tuntutan tugas yang ada produktifitas menjadi rendah. Penempatan wilayah kerja harusnya didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang rasional dan objektif, seperti mempertimbangkan latar belakang pendidikan, pelatihan yang pernah

diikuti, pengalaman, minat dan bakat pegawai yang bersangkutan.

Kompetensi dan Profesionalisme adalah dua kata yang saling berkaitan, dalam profesional terdapat unsur kompetensi. Kompetensi mutlak harus dimiliki oleh seorang aparatur, karena kompetensi merupakan keahlian dari aparatur pemerintah dalam melaksanakan pekerjaannya. kompetensi yang dimiliki, agar terjadi peningkatan dalam hal pelayanan kepada publik. Kompetensi dan kualitas pegawai dinas komunikasi dan informatika di Kota Makassar sangatlah dibutuhkan, dalam usaha meningkatkan kompetensi pegawai, maka diadakan pelatihan-pelatihan baik dalam bidang struktural maupun fungsional yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Sumber daya manusia yang bekerja pada Diskominfo juga di tempatkan sesuai dengan bidang keahliannya.

Sumber Daya Manusia yang Sadar dengan Hak Rakyat terhadap Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat, wajib melayani masyarakat, masyarakat diibaratkan raja dalam pelayanan. Pemerintah wajib memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat terhadap kebutuhan sebagai tanggung jawab Negara. Pegawai Dinas Kominfo sebagai instansi pemerintah, yang juga bertugas untuk melayani masyarakat, tidak terlepas dari kewajibannya sebagai pelayan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat. Dinas Kominfo bertugas dan berkewajiban untuk menyediakan informasi yang menyangkut berbagai hal yang dibutuhkan masyarakat, dan wajib menyediakan jalan agar masyarakat dapat langsung berhubungan dengan pemerintah lewat media-media elektronik.

Menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tugas dari dinas Kominfo Kota Makassar, Dinas Kominfo sebagai dinas yang bekerja di bidang komunikasi dan informasi sebagai penyedia informasi kepada masyarakat yang membutuhkan melalui media-media yang ada termasuk melalui internet. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu staff Diskominfo Kota Makassar:

“Diskominfo Kota Makassar, mengelola website Kota Makassar, yang didalamnya berisi semua informasi mengenai Kota Makassar dan OPD Kota Makassar, hanya dengan membuka website www.makassarkota.go.id, masyarakat dapat mengakses informasi selama pengakses terkoneksi ke internet, hal tersebut tentu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi”.

Globalisasi membuat masyarakat meminta pelayanan yang cepat, tepat dan murah, tidak berbelit-belit. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani memiliki hak untuk dilayani oleh pemerintah khususnya pegawai Dinas Kominfo.

Menyadari adanya undang-undang keterbukaan Informasi Publik, bahwa segala

Informasi yang tidak bersifat rahasia yang dimiliki Negara, masyarakat berhak untuk mengetahui sesuai dengan Undang-Undang Nomor. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Penyediaan Akses yang Cepat dan Murah

Menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tugas dari dinas Kominfo Kota Makassar, Dinas Kominfo sebagai dinas yang bekerja di bidang komunikasi dan informasi sebagai penyedia informasi kepada masyarakat yang membutuhkan melalui media-media yang ada termasuk melalui internet.

Pemerintah Kota Makassar melalui Diskominfo menyediakan website yang dapat diakses yang tentu dapat mempermudah masyarakat. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan:

“Pelayanan melalui website dan aplikasi bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, hanya dengan membuka website www.makassarkota.go.id dan www.diskominformakassarkota.go.id, dalam website tersebut telah tersedia link OPD sekota Makassar, walaupun belum terlaksana di semua OPD karena terkendala beberapa hal”.

Penyediaan Pelayanan Informasi yang Tepat.

Masyarakat sebagai pihak yang wajib dilayani, berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak pemerintah, termasuk pelayanan dalam bidang informasi. Informasi

yang diberikan kepada masyarakat haruslah tepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Globalisasi menuntut pemerintah untuk melayani masyarakat secara cepat dan tepat. Informasi yang disediakan oleh pemerintah melalui teknologi, menyediakan informasi melalui teknologi, salah satunya melalui internet lewat adanya website dan blogspot yang telah disediakan oleh Dinas Kominfo Kota Makassar, yang dapat diakses oleh setiap masyarakat yang membutuhkan informasi, dengan mudah dan sesuai dengan dibutuhkan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat:

“Saya pernah mengakses website Kota Makassar, untuk mengetahui beberapa informasi terkini mengenai harga sembako, dan informasi lainnya”.

Jujur dan dapat Dipercaya

Pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Masyarakat membutuhkan pemerintah yang jujur dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara transparan, transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Dengan adanya sikap transparansi terhadap masyarakat, maka masyarakat dapat percaya terhadap informasi yang diberikan oleh pemerintah dan masyarakat dapat merasa bahwa pemerintah selalu menyediakan informasi yang dapat dipercaya.

Menurut salah satu informan dari diskominfo: “kami menyediakan informasi yang dapat diakses oleh setiap warga masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut, dan semua informasi yang kami sediakan adalah informasi yang dapat dipercaya, kami juga menyediakan wadah dalam *website* tersebut, dimana masyarakat dapat menyampaikan saran dan kritik untuk pemerintah”.

Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang selalu menghendaki tanggapan dan kritik dari masyarakat.

Pelayanan yang Responsivitas dan Tidak Diskriminatif.

Pelayanan yang cepat respon dalam memahami masalah-masalah yang ada dalam masyarakat adalah pelayanan yang sangat dibutuhkan. Globalisasi dan berkembangnya teknologi menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya. Salah satu informan dari staff diskominfo menyatakan bahwa: “dinas Kominfo menyediakan informasi secara transparan, yang mana informasi dapat diakses oleh siapa saja tanpa membedakan”.

Wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa:

“sebagai mahasiswa saya membutuhkan informasi mengenai Kota Makassar dalam mengerjakan beberapa tugas saya, dan saya merasakan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai Kota Makassar baik menyangkut, APBD dan informasi lainnya”.

Masyarakat sebagai pihak yang dilayani selalu menuntut pelayanan yang memiliki Responsivitas dan akuntabilitas yang tinggi, di mana masyarakat selalu ingin pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan yang dibuktikan dengan rasa puas dalam diri mereka.

Masyarakat sebagai pihak yang dilayani, sangat membutuhkan sikap yang tidak diskriminatif terhadap mereka, karena setiap warga masyarakat memiliki kesamaan hak dalam pelayanan publik, setiap warga berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah sesuai yang dibutuhkan tanpa terkecuali.

PEMBAHASAN

Pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat merupakan pendekatan yang penting dalam memastikan penyediaan layanan publik yang efektif dan responsif. Teori yang relevan dalam konteks ini adalah "*Approach to Needs*" oleh Peter Beresford dan Sarah Carr. Teori ini menggambarkan bahwa pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat harus didasarkan pada pengertian yang mendalam tentang kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Teori ini menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dan memperluas proses pengambilan keputusan dalam perencanaan dan penyediaan layanan publik.

Penelitian oleh Murungi & Durojaye (2015) tentang pelayanan kesehatan yang

berbasis kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa ketika layanan kesehatan dirancang dan diimplementasikan dengan mempertimbangkan preferensi, kebutuhan, dan pandangan masyarakat, kualitas pelayanan meningkat secara signifikan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan kesehatan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Salah satu contoh penerapan pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat adalah program peningkatan kualitas pendidikan di daerah pedesaan. Penelitian oleh Dinh et al. (2018) menunjukkan bahwa melalui pendekatan ini, program pendidikan dapat diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat pedesaan, seperti kurikulum yang relevan dengan konteks lokal, pelatihan guru yang sesuai, dan aksesibilitas yang lebih baik.

Selain itu, penelitian oleh World Bank (2017) menyoroti pentingnya mendengarkan suara masyarakat dalam penyediaan layanan dasar seperti air bersih, sanitasi, dan transportasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi masyarakat, keberlanjutan layanan dapat ditingkatkan, serta meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berbasis kompetensi adalah pendekatan yang menekankan pada pengembangan dan

pemanfaatan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan individu dalam organisasi. Untuk mendukung pembahasan ini, mari kita tinjau sedikit teori dan hasil penelitian terdahulu.

Teori yang relevan dalam konteks ini adalah "Kompetensi" oleh McClelland, D. C. (1987) teori ini berfokus pada pentingnya mengidentifikasi kompetensi yang diperlukan dalam pekerjaan dan mengembangkan karyawan agar mencapai kompetensi tersebut. Pendekatan ini memandang kompetensi sebagai kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk berhasil dalam peran tertentu.

Penelitian oleh Brewster & Suutari (2005) tentang implementasi manajemen kompetensi menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan pendekatan berbasis kompetensi berhasil meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini menekankan pentingnya mengidentifikasi kompetensi kunci dalam organisasi, menyusun program pengembangan yang relevan, dan melakukan penilaian kinerja berbasis kompetensi.

Salah satu contoh penerapan sumber daya manusia yang berbasis kompetensi adalah dalam seleksi dan penempatan karyawan. Penelitian oleh McClelland & Boyatzis (1982) menunjukkan bahwa penggunaan pendekatan berbasis kompetensi dalam proses seleksi dapat meningkatkan akurasi prediksi kesuksesan

kerja dan kinerja individu. Dengan mempertimbangkan kompetensi yang relevan dengan posisi yang akan diisi, organisasi dapat memilih karyawan yang memiliki potensi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Organisasi yang menerapkan pendekatan berbasis kompetensi dalam pengembangan karyawan cenderung mencapai hasil yang lebih baik dalam hal peningkatan kinerja individu dan kepuasan kerja. Penelitian ini menyoroti pentingnya menyusun program pengembangan yang berfokus pada pengembangan kompetensi yang relevan dengan tuntutan pekerjaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang sadar dengan hak rakyat terhadap pelayanan publik mengacu pada pentingnya kesadaran dan pemahaman yang dimiliki oleh para pekerja publik tentang hak-hak masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Untuk mendukung pembahasan ini, mari kita tinjau sedikit teori dan hasil penelitian terdahulu.

Salah satu teori yang relevan dalam konteks ini adalah "Teori Kewarganegaraan" oleh Marshall (1950). Teori ini mengemukakan bahwa setiap warga negara memiliki hak-hak sosial, politik, dan ekonomi yang harus dijamin oleh negara. Dalam konteks sumber daya manusia, teori ini menunjukkan pentingnya para pekerja publik memahami dan menghormati hak-hak rakyat terhadap pelayanan publik yang bermutu.

Penelitian oleh Asante et al. (2016) tentang kesadaran dan pemahaman pekerja publik terhadap hak-hak masyarakat menemukan bahwa pemahaman yang kuat tentang hak-hak tersebut berhubungan positif dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan dan pendidikan yang memperkuat kesadaran pekerja publik tentang hak-hak masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang responsif.

Salah satu contoh penerapan sumber daya manusia yang sadar dengan hak rakyat terhadap pelayanan publik adalah melalui mekanisme pengaduan dan umpan balik masyarakat. Penelitian oleh Grimmelikhuijsen et al. (2015) menunjukkan bahwa penerapan mekanisme yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan dan memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas dan kesadaran pekerja publik terhadap kebutuhan dan hak-hak masyarakat.

Selain itu, penelitian oleh Nair et al. (2018) menyoroti pentingnya komunikasi yang terbuka dan transparan antara pekerja publik dan masyarakat dalam menghormati hak-hak rakyat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa dengan membangun hubungan yang saling percaya dan menghargai, pekerja publik dapat lebih peka terhadap

kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Penyediaan akses yang cepat dan murah adalah faktor penting dalam pelayanan publik yang efektif dan inklusif. Untuk mendukung pembahasan ini, mari kita tinjau sedikit teori dan hasil penelitian terdahulu.

Salah satu teori yang relevan dalam konteks ini adalah "Teori Ketersediaan dan Aksesibilitas" oleh Sen (1988) teori ini mengemukakan bahwa akses yang mudah dan terjangkau terhadap layanan dan sumber daya merupakan prasyarat penting bagi perkembangan manusia dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks penyediaan akses cepat dan murah, teori ini menekankan pentingnya mengurangi hambatan-hambatan fisik, keuangan, dan informasional yang menghalangi masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Penelitian oleh World Bank (2016) tentang aksesibilitas layanan publik menunjukkan bahwa pengurangan biaya dan waktu yang diperlukan untuk mengakses layanan memiliki dampak positif terhadap partisipasi dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menyoroti pentingnya mengoptimalkan infrastruktur fisik dan digital, serta mengurangi biaya yang terkait dengan transportasi, administrasi, dan transaksi.

Salah satu contoh penerapan penyediaan akses cepat dan murah adalah melalui teknologi

informasi dan komunikasi (TIK). Penggunaan aplikasi dan platform digital dapat memfasilitasi akses yang cepat dan murah ke layanan publik, seperti perbankan, transportasi, dan kesehatan. Penelitian ini menekankan potensi TIK dalam mengurangi hambatan geografis dan mengoptimalkan efisiensi pelayanan.

Pentingnya kebijakan publik yang mendorong kerjasama sektor publik dan swasta dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi yang terjangkau. Penelitian ini menemukan bahwa kerjasama semacam itu dapat meningkatkan aksesibilitas TIK dan mengurangi biaya bagi masyarakat.

Penyediaan pelayanan informasi yang tepat adalah faktor penting dalam meningkatkan transparansi, partisipasi, dan kualitas pelayanan publik. Untuk mendukung pembahasan ini, mari kita tinjau sedikit teori dan hasil penelitian terdahulu.

Salah satu teori yang relevan dalam konteks ini adalah "Teori Transparansi" oleh Sørensen & Torfing (2009). Teori ini menekankan pentingnya akses terhadap informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya sebagai landasan bagi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pemantauan terhadap pelayanan publik. Dalam konteks penyediaan pelayanan informasi yang tepat, teori ini menyoroti pentingnya transparansi

dalam menyediakan informasi yang mudah dipahami dan berguna bagi masyarakat.

Penelitian oleh Fox (2007) tentang transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik menemukan bahwa penyediaan informasi yang tepat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mengurangi korupsi, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menekankan pentingnya menyediakan informasi yang mudah diakses, komprehensif, dan aktual kepada masyarakat.

Salah satu contoh penerapan penyediaan pelayanan informasi yang tepat adalah melalui portal pelayanan publik yang terpadu. Penelitian oleh Hong et al. (2016) menunjukkan bahwa portal pelayanan publik yang menyediakan informasi yang akurat, terkini, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta efisiensi pelayanan. Penelitian ini menyoroti pentingnya integrasi dan standarisasi informasi yang disediakan melalui portal pelayanan publik.

Pentingnya penggunaan teknologi analitik seperti big data dan kecerdasan buatan dalam menyediakan pelayanan informasi yang tepat. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi analitik dapat membantu dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data secara efektif, sehingga meningkatkan ketepatan informasi yang disediakan kepada masyarakat.

Jujur dan dapat dipercaya merupakan prinsip kunci dalam pelayanan publik yang berkualitas. Integritas dan kepercayaan adalah fondasi yang diperlukan untuk membangun hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat. Untuk mendukung pembahasan ini, mari kita tinjau sedikit teori dan hasil penelitian terdahulu.

Salah satu teori yang relevan dalam konteks ini adalah "Teori Kepercayaan". Teori ini menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan positif yang mendasar bahwa pihak lain akan bertindak dengan cara yang jujur, adil, dan dapat diandalkan. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini menekankan pentingnya kepercayaan antara penyedia pelayanan publik dan masyarakat dalam menjaga integritas, konsistensi, dan komitmen terhadap kepentingan publik.

Kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menemukan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah dan penyedia pelayanan publik berhubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyoroti pentingnya integritas dan kepercayaan dalam membangun hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat.

Salah satu contoh penerapan jujur dan dapat dipercaya dalam pelayanan publik adalah melalui penerapan standar etika dan tata kelola yang baik. Penelitian oleh Maesschalck (2018)

menunjukkan bahwa penyediaan pedoman etika yang jelas dan penerapan tata kelola yang baik dalam pelayanan publik dapat meningkatkan integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

Pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa dengan menyediakan informasi yang jelas, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, penyedia pelayanan publik dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Pelayanan yang responsif dan tidak diskriminatif merupakan aspek penting dalam memastikan kesetaraan akses dan perlakuan yang adil bagi semua individu dalam masyarakat. Untuk mendukung pembahasan ini, mari kita tinjau sedikit teori dan hasil penelitian terdahulu.

Pentingnya responsivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini menyoroti pentingnya memberikan respon yang cepat, efektif, dan relevan terhadap masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas pelayanan publik menemukan bahwa pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menekankan pentingnya penyediaan

mekanisme umpan balik yang efektif, responsif, dan terbuka untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perbaikan pelayanan.

Salah satu contoh penerapan pelayanan yang responsif dan tidak diskriminatif adalah melalui pendekatan berbasis hak asasi manusia (HAM). Penelitian oleh Schapper et al. (2020) menunjukkan bahwa pendekatan berbasis HAM dapat memastikan pelayanan publik yang tidak diskriminatif, inklusif, dan adil. Penelitian ini menyoroti pentingnya mengintegrasikan prinsip-prinsip HAM dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi pelayanan publik.

Pentingnya menghilangkan bias dan diskriminasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa adanya bias dan diskriminasi dapat menghambat akses dan pengalaman yang adil bagi kelompok-kelompok marginal dan rentan dalam masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mendorong penyediaan pelatihan dan kesadaran bagi petugas pelayanan publik untuk menghindari perilaku diskriminatif.

Perbedaan dari penelitian terdahulu seperti Nurani et al (2015) dan Setianingrum (2020) yang juga membahas responsivitas terletak pada penelusuran pada pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat. Sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dan juga mencermati sumber daya manusia yang sadar dengan hak rakyat terhadap pelayanan publik

selain itu penelitian ini juga melihat penyediaan akses yang cepat dan Murah dengan temuan kendala yang terjadi pada website masing-masing OPD terkendala dalam maintenance, karena Sumber Daya Manusia yang ahli dalam Teknologi Informasi masih kurang.

KESIMPULAN

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Kominfo telah menyediakan layanan e-gov dalam beberapa bentuk seperti: perangkat keras ataupun lunak untuk melayani masyarakat, baik dengan cara langsung ataupun dengan menggunakan layanan internet; pegawai yang berkompeten untuk melakukan tugas dan fungsi mereka dengan baik; informasi melalui website secara lengkap; website sentral yang di dalamnya tersedia link dengan OPD se-kota Makassar, pelayanan informasi yang tepat dan mudah dimengerti; informasi yang transparan dan dapat dipercaya; serta website yang cepat respon dan tidak diskriminatif karena dapat diakses oleh siapa saja tanpa dibeda-bedakan. Kendala yang terjadi pada website masing-masing OPD adalah permasalahan dalam maintenance yang disebabkan karena Sumber Daya Manusia yang ahli dalam teknologi informasi masih kurang dan masih membutuhkan pengembangan kemampuan dalam mengelola website sehingga kendala-kendala tersebut dapat diminimalisir.

REFERENSI

- Arifin, I. (2010). *Birokrasi Pemerintahan dan Perubahan Sosial Politik*. Makassar: Pustaka Refleksi.
- Asante, A., Price, J., Hayen, A., Jan, S., & Wiseman, V. (2016). Equity in health care financing in low-and middle-income countries: a systematic review of evidence from studies using benefit and financing incidence analyses. *PloS one*, *11*(4), e0152866.
- Brewster, C., & Suutari, V. (2005). Global HRM: aspects of a research agenda. *Personnel Review*, *34*(1), 5-21.
- Dinh, C. T., Burdyny, T., Kibria, M. G., Seifitokaldani, A., Gabardo, C. M., García de Arquer, F. P., ... & Sargent, E. H. (2018). CO2 electroreduction to ethylene via hydroxide-mediated copper catalysis at an abrupt interface. *Science*, *360*(6390), 783-787.
- Elyas, A. H. (2018). Penggunaan model pembelajaran e-learning dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. *Warta Dharmawangsa*, (56).
- Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., ... & Rindi Wulandari, S. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fox, J. (2007). The uncertain relationship between transparency and accountability. *Development in practice*, *17*(4-5), 663-671.
- Grimmelikhuijsen, S., Weske, U., Bouwman, R., Tummers, L., Van Ryzin, G. G., James, O., & Jilke, S. R. (2017). *Public sector transparency*. Universiteitsbibliotheek Utrecht
- Heeks, R. (2006, July). Understanding and measuring eGovernment: international benchmarking studies. In *UNDESA workshop, "E-participation and E-government: Understanding the present and creating the future"*, Budapest, Hungary (pp. 27-28).
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, *1*(3).
- Hong, T., & Fan, S. (2016). Probabilistic electric load forecasting: A tutorial review. *International Journal of Forecasting*, *32*(3), 914-938.
- Laily, Y.M., & Utami, D. A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Layanan Informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Negara*, *28*(1), 65-88.
- Lestari, R. A. (2019). Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *9*(1).
- Maesschalck, R. (2018). *The Subjective Element of Crime: a Comparison between Ecclesiastical, and Belgian Criminal Law* (Doctoral dissertation, Ghent University).
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class* (Vol. 11, pp. 28-29). New York, NY: Cambridge.
- McClelland, D. C. (1987). *Human motivation*. Cup Archive.
- McClelland, D. C., & Boyatzis, R. E. (1982). Leadership motive pattern and long-term success in management. *Journal of Applied psychology*, *67*(6), 737.
- Moon, J. A. (2002). *The module & programme development handbook: a practical guide to linking levels, learning*

- outcomes & assessment*. Psychology Press.
- Murungi, L. N., & Durojaye, E. (2015). The Sexual and Reproductive Health Rights of Women with Disabilities in Africa: Linkages between the CRPD and the African Women's Protocol. *Afr. Disability Rts. YB*, 3, 3.
- Nair, A., McGrew, B., Andrychowicz, M., Zaremba, W., & Abbeel, P. (2018, May). Overcoming exploration in reinforcement learning with demonstrations. In *2018 IEEE international conference on robotics and automation (ICRA)* (pp. 6292-6299). IEEE.
- Nurani, A. S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2015). Responsivitas pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif dalam perspektif new public service. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 18(4).
- Parjaman, T., Soedarmo, U. R., & Enas, E. (2019). Penguatan Kapasitas Aparatur Untuk Meningkatkan Daya Saing Daerah Di Era Global. *Journal of Management Review*, 3(3), 29-42.
- Purba, H. E. D., Siregar, R. T., Damanik, S. E., & Ginting, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kinerja Di Kantor Lurah Bah Kapul Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 13-30.
- Raba, M. (2006). *Akuntabilitas konsep dan Implementasi* (Vol. 1). UMMPress.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmat, M. F. (2013). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Bidang Izin Tempat Usaha Di Kota Kendari Menurut Perda No. 3 Tahun 2008 Tentang Retribusi Izin Usaha* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Reynaers, A. M., & Grimmelikhuijsen, S. (2015). Transparency in public-private partnerships: Not so bad after all?. *Public Administration*, 93(3), 609-626.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Schapper, A., Unrau, C., & Killoh, S. (2020). Social mobilization against large hydroelectric dams: A comparison of Ethiopia, Brazil, and Panama. *Sustainable Development*, 28(2), 413-423.
- Sen, A. (1988). *The standard of living*. Cambridge University Press.
- Setianingrum, T. (2020). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2009). Making governance networks effective and democratic through metagovernance. *Public administration*, 87(2), 234-258.
- UNDES. (2018). *UN DESA| United Nations Department of Economic and Social Affairs*. UNDES.
- World Bank. (2017). *World development report 2017: Governance and the law*. The World Bank.