

Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

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

Sarah Latifa Dinar 1), Muhammad Amril Pratam Putra 2*, Ahmad Taufik 3

*¹Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Makassar*

Email: ahmadtaufik@unismuh.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Send 20/11/2023

Received 28/11/2023

Accepted 30/12/2024

Abstract

This study aims to determine the increase in apparatus performance through the information system Short Message Services (SMS) gateway at the Makassar City Investment and One-Stop Service Office, to determine the factors supporting and hindering the improvement of apparatus performance through the Short Message information system Services (SMS) gateway at the Makassar City Investment and One-Stop Service Office. This type of research is qualitative. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used are reduction, data presentation, and conclusion. The results of the study show that a) Productivity of the apparatus through the SMS gateway information system at the Investment and One-Stop Service Office of Makassar City is still not fast enough in processing community SMS data services to issuing data, Inspectorate Apparatuses in Bandung Regency are still not able to operate computers, especially the use of SMS gateways. b) The quality of apparatus service through the SMS gateway information system at the Makassar City Investment and One-Stop Service Office is quite good, but there is still a lack of education and training of employees in using the SMS gateway. c) The responsiveness of the apparatus through the SMS gateway information system at the Makassar City Investment and One-Stop Service Office is quite good, every time there are complaints and complaints from the public they are always responded to quickly. d) The responsibility of the apparatus through the SMS gateway information system at the Makassar City Investment and One-Stop Service Office is in accordance with the applicable rules or norms. e) Apparatus accountability through the SMS gateway information system at the Makassar City Investment and One-Stop Services Service can already be accounted for and has been implemented properly through the performance of public services

Keywords: *Performance Improvement, Apparatus, Information System, Short Message Services (SMS) Gateway.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *Short Message Services (SMS) gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *Short Message Services (SMS) gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa a) Produktivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar masih kurang cepat dalam pelayanan pengolahan data *SMS* masyarakat sampai pengeluaran data, Aparatur Inspektorat di Kabupaten Bandung masih ada yang belum bisa mengoperasikan komputer khususnya penggunaan *SMS gateway*. b) Kualitas layanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup baik, tetapi masih kurangnya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam penggunaan *SMS gateway*. c) Responsivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup baik, tiap ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat selalu di respon dengan cepat. d) Responsibilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah sesuai dengan aturan atau norma yang berlaku. e) Akuntabilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah dapat dipertanggungjawabkan dan sudah terlaksana dengan baik melalui kinerja pelayanan publik

Kata kunci: Peningkatan Kinerja, Aparatur, Sistem Informasi, *Short Message Services (SMS) Gateway*.

*)Penulis Korespondensi

E-mail : ahmadtaufik@unismuh.ac.id

PENDAHULUAN

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

Pelayanan pemerintah daerah merupakan informasi yang sangat penting yang perlu diketahui oleh semua masyarakat. Pemerintah daerah harus mewujudkan layanan sistem informasi. Layanan sistem informasi dilakukan karena kebutuhan, terutama untuk memfasilitasi dan meningkatkan efisiensi mesin di pemerintahan. Pemanfaatan sistem teknologi informasi pada sektor pemerintahan merupakan salah satu yang berguna untuk kelancaran komunikasi antar instansi, instansi, instansi dan instansi. Komunikasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dan masyarakat luas, sehingga terjalin sistem administrasi yang efektif, efisien dan cepat dalam melayani masyarakat luas. Teknologi sistem informasi dapat menyediakan ruang informasi layanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh siapapun dan dimanapun (Hidayatullah, R., 2010).

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari penguasa, dan tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai harapan, karena pelayanan publik yang dialami selama ini menyusut, lamban dan membosankan. Kecenderungan

seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Akibat perkembangan teknologi informasi, Indonesia sebagai negara yang berdaulat harus mengikuti perkembangan tersebut dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam struktur pemerintahannya. Mulai dari pemerintah daerah sampai kepada pemerintah pusat telah terintegrasi dengan sistem *e-government*, salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pekerjaan pemerintahan dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan yang ada.

Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional, pengembangan *e-government* merupakan upaya penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Menurut Badu Ahmad, dkk. (2013) untuk menjalankan *e-government* diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Era globalisasi saat ini seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong terjadinya perubahan di berbagai sektor pemerintahan. Perubahan ini dilakukan untuk mencerminkan proses *good governance*. Pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dimana pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Firdayanti, R., 2015).

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

Untuk meningkatkan kinerja yang efisien dan efektif dalam pelayanan publik, diperlukan sistem informasi manajemen yang baik. Pelayanan publik menurut Thoha (2003) merupakan suatu kegiatan yang harus memprioritaskan kesejahteraan masyarakat, untuk memfasilitasi urusan publik, untuk mengurangi waktu pelayanan dan untuk memuaskan publik. Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 UU No. 32 Tahun 2004 yang memberi 2 hak dan kewenangan pada pemerintah daerah untuk mengukur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya serta dalam menghadapi era perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan menjadi sangat penting. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan, karena masyarakat menentukan baik atau buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan. Sementara itu, era perdagangan bebas dan globalisasi menuntut tingkat penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan yang lebih tinggi karena penyelenggaraan pemerintahan dan perizinan akan sangat

mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan produk daerah akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah atau negara (Ratminto, 2003).

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

Kemajuan teknologi dan informasi bagi pemerintah Kota Makassar dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada pemanfaatan teknologi komputer yaitu melalui penerapan konsep teknologi pemerintahan yang sering disebut *e-government*. Implementasi *e-government* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar. Pemerintah Kota Makassar membentuk Kantor Pelayanan Perizinan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan perizinan yang dibentuk dalam rangka mengkoordinir pelayanan perizinan secara spesifik bekerja untuk melayani permohonan berbagai perizinan dan formalitas lainnya di Kota Makassar. Kemudian sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Tata Cara Pemberian Izin Kota Makassar, maka pemerintah perlu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal kesedehanaan proses pelayanan perizinan. Untuk itu perlu adanya inovasi dari pemerintah mengembangkan sistem informasi pada Badan Perizinan dan Penanaman Modal agar dapat melayani masyarakat terutama dalam pengurusan perizinan.

Pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik telah dilaksanakan sejak tahun 2006 hingga saat ini. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dewasa ini tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi secara cepat bukan lagi hal yang sulit untuk dilakukan, yang penting mendapatkan pelayanan yang baik dan informasi yang benar secara cepat, akurat dan tepat pada saat dibutuhkan. Dengan adanya sistem SMS *gateway*, ketika mengurus izin, setelah memasukkan berkas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat tidak perlu datang mengecek, sampai dimana prosesnya, melainkan cukup lewat *Short Message Service* (SMS). Demikian juga untuk mengetahui syarat-syarat mendapatkan izin tinggal mengirim SMS saja. Dengan fasilitas ini, SMS dapat digunakan oleh Perusahaan Perizinan dan Penanaman Modal ketika pemberitahuan atau hal-hal yang disampaikan kepada publik. Maksud dan tujuan dibentuknya tim Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis elektronik ini adalah untuk meningkatkan pelayanan, akuntabilitas dan produktivitas kerja aparatur Pemerintah Kota Makassar serta memberikan pelayanan perizinan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Tim Pusat Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik memberikan upaya perizinan secara terpadu kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pekerjaan sosial serta memberikan pelayanan perizinan berbasis elektronik kepada masyarakat. Sesuai dengan petunjuk penanganan atau

prosedur. Tim Pusat Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik akan mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik kepada masyarakat setelah implementasi strategi pencapaian. Saluran penanganan pengaduan disediakan melalui SMS *gateway* untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang mengurus perizinan atau pengaduan dengan menghubungkan data.

Standard Operating Procedure (SOP) penanganan sistem pelayanan informasi berbasis SMS pada Pemerintah Kota Makassar diawali dengan SMS pengaduan dari masyarakat. Perizinan dan Penanaman Modal akan menjadi koordinator operasional untuk memproses semua SMS *database* pengaduan atau izin dari masyarakat. Permohonan izin dari masyarakat harus menyerahkan/ melampirkan data yang jelas agar dapat ditindak lanjuti. Data diolah menjadi laporan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mengevaluasi kinerja aparatur. Sistem informasi SMS *gateway* merupakan suatu totalitas yang terpadu terdiri atas *modul group*, *modul phonebook/nomor telepon relasi*, *modul send message*, *modul list message/sms data list* dan yang terakhir *modul template*. Perangkat SMS *gateway* berjumlah 1 unit PC, *modem CDMA*, *software my SQL*, kemudian ditambah 1 unit jaringan (*switch+kabel*).

Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar merupakan perluasan dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sasaran yang dikembangkan meliputi konsep, sasaran, maksud, arah dan penetapan tujuan yang ingin dicapai, yaitu *pertama* meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. *Kedua*, meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan pemerintahan, memungkinkan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. *Ketiga*, meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi SKPD guna meningkatkan pencapaian pembangunan yang pesat. *Keempat*, berkurangnya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Agar pelayanan perizinan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian secara seksama. Seperti telah dikemukakan bahwa pentingnya perluasan kinerja aparatur pemerintah tidak hanya dilihat dalam kerangka menjawab tantangan internal organisasi tetapi juga mengantisipasi berbagai tantangan eksternal terutama yang terkait dengan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal peneliti terkait dalam peningkatan kinerja aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melalui pengaduan SMS *gateway* ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Seperti dari segi teknis dan non teknis. Hambatan atau kendala yang sering muncul dalam tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik diantaranya yaitu, *pertama* penulisan/pengetikan pelapor yang masuk ke program kadang tidak terbaca dengan jelas, dikarenakan nomor program eror. *Kedua*, adanya virus yang masuk ke program, mengakibatkan terlambatnya pembacaan berita/SMS. *Ketiga*, program yang digunakan kadang susah dibuka, dikarenakan adanya gangguan jaringan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam, yaitu data yang memiliki makna (Sugiyono, 2005). Tipe penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Sumber data penelitian ini yaitu: data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan yang mengetahui dan berkompeten dengan pelaksanaan penelitian

ini terkait peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway*. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi, catatan-cacatan, serta dokumentasi lain yang berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan terkait peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway*. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti, yang terdiri dari 3 orang. Lokasi penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui 3 cara yaitu: (1) observasi, (2) wawancara, dan (3) dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2012), yaitu: (1) Reduksi data, (2) Penyusunan data, dan (3) Penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik pengabsahan data terdiri dari: (1) triangulasi sumber, (2) triangulasi teknik, dan (3) triangulasi waktu.

HASIL DAN DISKUSI/ANALISIS

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

Secara umum *SMS Gateway* ini ialah suatu sistem yang digunakan untuk memudahkan PNS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk memperoleh informasi-informasi tentang layanan perizinan dengan hanya menggunakan sebuah HP yang memiliki fitur SMS. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan pembangunan sistem pelayanan berbasis komputerisasi yang terintegrasi. Sistem yang dinamakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) tersebut terbukti lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan perizinan. Dari hasil wawancara diketahui bahwa dengan adanya penerapan *SMS Gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, masyarakat lebih dimudahkan dengan diberikan fasilitas pelayanan berupa *SMS Gateway* agar pemohon izin tidak perlu lagi ke kantor untuk mengecek sampai dimana proses perizinannya dan dengan hanya SMS pemohon izin bisa mendapatkan informasi. Adanya penerapan *SMS Gateway* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur pemerintah yang meliputi:

Produktivitas

Produktivitas adalah salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu organisasi, artinya meningkatkan produktivitas berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu. Oleh sebab itu perlu dilakukan suatu pengukuran produktivitas di instansi yang bertujuan untuk mengetahui tolak ukur produktivitas yang telah dicapai dan merupakan dasar dari perencanaan bagi peningkatan produktivitas di masa yang akan datang. Kinerja aparatur merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila kinerja aparatur tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Kinerja Aparatur dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya produktifitas kerja aparatur adalah terjalannya suatu pelayanan yang baik dan lancar diantara para pelaksana pelayanan dan masyarakat. Pelayanan merupakan syarat pertama bagi keberhasilan kinerja aparatur, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang

seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, khususnya para aparatur operasional *SMS gateway* dapat berjalan dengan baik dan lancar. Produktifitas aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar merupakan peran yang sangat penting dalam sukses atau tidaknya pelayanan *SMS gateway* kepada masyarakat. Sumber daya manusia merupakan cara sederhana berguna untuk meningkatkan pelayanan *SMS gateway* misalnya melihat besarnya produktivitas aparatur dengan menggunakan faktor-faktor, seperti motivasi, lamanya pelatihan, dan kompetensi aparatur.

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

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar khususnya pada pelaksana operasional *SMS gateway*, dalam melaksanakan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway*, adanya *input* (masukan) *SMS* dari masyarakat. *SMS* dari masyarakat terbagi menjadi 5 (lima) kategori: ucapan selamat/terimakasih, kritik, saran, pertanyaan/ konfirmasi, informasi/berita, dan pengaduan. Pengaduan terbagi menjadi 2 (dua): bersifat audit/kasus, diaudit/diperiksa langsung oleh bagian pelayanan, yang tidak bersifat audit/kasus tetapi bersifat kondisional dilanjutkan ke SKPD terkait. Pengaduan dari masyarakat (pihak pelapor) harus menyampaikan bukti/fakta yang jelas agar dapat ditindak lanjuti. Saluran penanganan pengaduan melalui *SMS gateway* disediakan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan memberikan laporan atau pengaduan dengan melampirkan bukti/data-data terjadinya suatu penyimpangan yang terjadi, baik yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kota Makassar.

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

Sesuai dengan hasil fakta yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya pada Pelaksana Operasional *SMS gateway*, penggunaan dari sistem informasi *SMS gateway* tidak dilaksanakan setiap hari, dikarenakan pegawai operator *SMS gateway* berjumlah 2 (dua) orang.

Terkadang pegawai operator mengesampingkan tugasnya dengan tugas pekerjaan lain. Meskipun bahwa pelaksana *SMS gateway* adalah staf aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola *SMS gateway* yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya berjumlah 2 (dua) orang. Produktivitas *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki motivasi yang baik. Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan kemampuannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pentingnya motivasi bagi aparatur, karena terdapat beberapa hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku aparatur supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada pegawai tidak bisa disamaratakan, karena tergantung kondisi sosial dan pendidikannya.

Kualitas Layanan

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

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya pelaksana operasional *SMS gateway*, dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* telah dilaksanakan secara tepat dan benar sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yaitu mengacu kepada visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yaitu "Terwujudnya iklim investasi yang kondusif bagi semua, melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia. Prosedur yang diterapkan cukup sederhana yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu berupa pelayanan penanganan *SMS database*.

Biaya sistem informasi *SMS gateway* yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Salah satunya yaitu sarana dan

prasarana untuk menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Sarana dan fasilitas seperti gedung, fasilitas alat komunikasi, komputer, jaringan *internet* serta fasilitas lainnya harus tersedia dengan lengkap. Kelengkapan sarana dan prasarana dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai sangat menunjang dalam memudahkan proses penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.

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

Pada bidang pelayanan publik, kecenderungan ini terlihat dari tekanan masyarakat akan kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini akan mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai perbaikan manajemen pelayanannya. Tekanan itu juga akan mendorong pemerintah untuk meningkatkan komitmennya melalui berbagai standar pelayanan yang ditentukan atas dasar aspirasi masyarakat dengan memperhatikan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa proses pelayanan melalui *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten disesuaikan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*, Dengan adanya *Standard Operating Procedure (SOP)*, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu *Standard Operating Procedure (SOP)* juga bermanfaat untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*.

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

Responsivitas

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

program pemerintah sesuai dengan keinginannya. Masyarakat dihadapkan pada kondisi dimana kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur maka masyarakat akan menyampaikan keluhan tersebut. Untuk dapat mengendalikan mutu pelayanan yang diberikan, instansi publik yang memberikan publik pelayanan dituntut untuk mempunyai kesadaran untuk membantu masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dari masyarakat yang dilayani.

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

Masyarakat menginginkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar agar lebih cepat lagi dalam merespon kebutuhan masyarakat. Adanya layanan sistem informasi *SMS gateway* dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan pengaduan pelaporan menyampaikan bukti atau fakta yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa aturan-aturan dalam melayani masyarakat itu sudah diwujudkan, diterapkan dengan cara penegakan kedisiplinan dan mengembangkan pendidikan, pelatihan atau diklat untuk meningkatkan kinerja aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Sikap dan kemampuan para pemberi pelayanan dengan memperhatikan etika dan moral serta bersikap sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, agar masyarakat mendapat kepercayaan. Dimensi kualitas pelayanan ini dapat dinilai dari kemampuan aparatur atas pengetahuan secara tepat, dengan bersikap keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur dituntut untuk bersikap ramah pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan sikap yang ramah, masyarakat akan merasa dihargai.

Dalam meningkatkan etika aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk menyelenggarakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dipengaruhi beberapa indikator etika yang terdiri dari beberapa hal yaitu: kedisiplinan, keadilan, tanggungjawab.

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

Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kebutuhan dan sekaligus sebagai perangsang untuk mengarahkan sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan. Memberikan tanggungjawab kepada aparatur merupakan suatu cara agar aparatur dapat bekerja secara aktif dan berkompeten pada pelayanan melalui *SMS gateway*. Tanggungjawab aparatur yang melaksanakan pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian aparatur yang berwenang dan yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa mengenai tanggungjawab aparatur dalam melaksanakan setiap tugas khususnya pemberian pelayanan di bidang informasi melalui *SMS gateway*, telah sesuai dengan tugas dan fungsinya, uraian mengenai tugas dan fungsi masing-masing aparatur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah terstruktur dengan baik dari mulai Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang, serta pelaksana telah memiliki tugas dan fungsi serta bertanggungjawab atas tugas yang diembannya, sebab dibentuk melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengelolaan sumber daya informasi dan infrastruktur difokuskan pada upaya penyelenggaraan fasilitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Hal tersebut dilaksanakan sebagai bentuk dukungan terhadap penyelenggaraan *good governance*. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan sistem pengolahan data berbasis teknologi informasi.

Fasilitas merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, karena dengan adanya fasilitas maka pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*. Para pelaksana bisa memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, akan tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* belum memenuhi syarat yang telah ditentukan, karena masih kurangnya jaringan dan komputer untuk pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*. Namun sampai saat ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* masih berjalan dengan baik dan efektif.

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

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

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

Akuntabilitas

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa mengenai pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* kepada masyarakat yaitu pertanggungjawaban antara pimpinan dan bawahan dengan pola '*bottom up*' yaitu bawahan dapat mengemukakan gagasannya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bawahan bertanggungjawab atas tugas yang dilaksanakan terhadap pimpinan tetapi sebagai mitra kerja dan wajib memberikan laporan setiap sepekan.

Pertanggungjawaban diberikan dalam forum rapat mingguan yaitu dengan melaporkan aplikasi uraian tugas, jumlah izin yang telah dilaksanakan, apabila terdapat keluhan dari masyarakat maka akan dibahas dalam forum rapat mingguan tersebut agar mendapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu aparatur sebagai pelayan atau abdi negara maka aparatur bertanggungjawab atas tugasnya yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka bertanggungjawab pula kepada masyarakat yang dilayani. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa kinerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dapat dipertanggungjawabkan dengan mekanisme pelayanan, waktu

penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan yaitu mengacu pada SOP. bahwa tanggungjawab setiap aparaturnya atau kejelasan mengenai tugas dan wewenang setiap aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi *SMS gateway* telah terstruktur dengan baik dan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Kredibilitas, loyalitas, dan profesional serta bertanggungjawab konsisten terhadap tugas yang diembannya maka aparaturnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Keadilan aparaturnya penyelenggara pelayanan merupakan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membedakan golongan di dalam status masyarakat karena seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan perlakuan yang adil dalam artian tidak diskriminasi pada saat proses pelayanan, karena setiap pengguna layanan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan prima. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa mengenai perlakuan yang adil pada setiap masyarakat yang meminta informasi mengenai *SMS* jawaban atau *output* (keluaran) melalui sistem informasi *SMS gateway* sudah berlaku adil dan tidak membedakan masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah melakukan perlakuan yang sama dan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan yaitu dengan SOP. Hal tersebut dilakukan agar citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar akan menjadi baik di mata masyarakat.

Kinerja aparaturnya dalam pelayanan *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar antara lain dilihat dari komitmen, dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai berdasarkan petunjuk teknis prosedur pelaksanaan sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Kejujuran, yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Pendidikan, hampir dapat dikatakan memadai karena sering diadakannya latihan-latihan kedinasan. Demokratis, Semua kritik dan aspirasi dari aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebagai pengguna *SMS gateway* tetap akan ditanggapi sebagai masukan. Norma-norma, aturan-aturan bagi para pelaksana operasional pelayanan *SMS gateway* sudah di taati dengan baik.

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

KESIMPULAN

Produktivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar masih kurang cepat dalam pelayanan pengolahan data *SMS* masyarakat sampai pengeluaran data, Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar masih ada yang belum bisa mengoperasikan komputer khususnya penggunaan *SMS gateway*. Kualitas layanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup baik, tetapi masih kurangnya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam penggunaan *SMS gateway*. Responsivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup baik, tiap ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat selalu di respon dengan cepat. Responsibilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah sesuai dengan aturan atau norma yang berlaku. Akuntabilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah dapat dipertanggungjawabkan dan sudah terlaksana dengan baik melalui kinerja pelayanan publik.

REFERENSI

- Agus Dwiyanto, Agus. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ahmad, Badu. dkk. (2013). *Modul Electronic Government*.
- Azmi, N. (2020). *Peningkatan Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Enrekang*
- Firdayanti, R. (2015). *Pemanfaatan SMS Gateway Dalam Meningkatkan Penanaman Modal Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Hidayatullah, R. (2010). *Peningkatan Kinerja Aparatur Melalui Sistem Informasi Sms (Short Message Service) Gateway Di Inspektorat Kabupaten Bandung*. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. 1-93.
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kusumahadi, D. (2012). *Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat*.
- Lia, M., & Shofwan, H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101-112. file:///C:/Users/Administrator/Downloads/2898-265-11413-2-10-20210323.pdf.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Repika Aditama.
- Putra, Toni Wijanarko Adi. (2018). Perancangan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Melalui Short Message Service Gateway (Studi Kasus: RS. Panti Wilasa 'Dr. Cipto' Semarang). *Jurnal Transformatika* 16, no. 1. 53.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2003). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbi, Parawu, Hafiz Elfiansya, & Tahir, Nurbiah. (2020). *Analisis Kinerja Pegawai*

untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol 10 (2) hal. 202-209.

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

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

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