

## **EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (MAKASSAR SMART CITY) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT**

**Rijal<sup>1</sup>, Jusman<sup>2</sup>, Nasrullah<sup>3</sup>, Sukmawati<sup>4</sup>**

*Universitas Handayani Makassar, Makassar, Indonesia<sup>1,2,3</sup>*

*Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, Papua, Indonesia<sup>4</sup>*

E-mail: rijaluhm@handayani.ac.id<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif penerapan aplikasi layanan publik yang berbasis digital dalam konteks Makassar Smart City dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Layanan digital seperti Rindu Capil, Smart RT/RW, Portal Pelayanan, dan Call 112 dirancang untuk meningkatkan efisiensi, akses, dan mutu layanan publik di Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data yang mengikuti model Miles dan Huberman. Hasil studi menunjukkan bahwa penerapan digital dalam layanan publik mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi. Namun, efektivitas pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa rintangan utama meliputi kurangnya infrastruktur internet yang memadai, rendahnya kenyamanan penggunaan aplikasi oleh masyarakat umum, lambatnya respon lembaga terhadap pengaduan, dan kurangnya sosialisasi serta pemahaman tentang digital di komunitas. Selain itu, terungkap adanya perbedaan antara apa yang dijanjikan sistem dengan kenyataan layanan di lapangan, Dukungan dari pemerintah melalui program pelatihan, edukasi digital, dan peran ketua RT/RW sangat penting dalam mendorong penggunaan aplikasi secara merata dan berkelanjutan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan dalam transformasi digital di sektor pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kecepatan respon institusi, serta kerjasama antara berbagai tingkat pemerintahan dan masyarakat. Temuan dari studi ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk rekomendasi kebijakan bagi pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan strategi digitalisasi pelayanan publik menuju kota yang lebih cerdas, inklusif, dan partisipatif.*

**Kata Kunci:** Efektivitas, Implementasi, Aplikasi digital, Smart City, Pelayanan publik, Kepuasan masyarakat

### **ABSTRACT**

*This study aims to assess how effective the implementation of digital-based public service applications is in the context of Makassar Smart City and its impact on*

*public satisfaction. Digital services such as Rindu Capil, Smart RT/RW, Service Portal, and Call 112 are designed to improve the efficiency, access, and quality of public services in Makassar City. The method used in this study is qualitative descriptive with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation, as well as data analysis following the Miles and Huberman model. The results of the study indicate that the application of digital in public services facilitates access and increases efficiency. However, the effectiveness of its implementation still faces various challenges. Some of the main obstacles include the lack of adequate internet infrastructure, low comfort of using applications by the general public, slow response of institutions to complaints, and lack of socialization and understanding of digital in the community. In addition, it was revealed that there was a difference between what the system promised and the reality of services in the field. Support from the government through training programs, digital education, and the role of RT/RW heads are very important in encouraging the use of applications evenly and sustainably. This study reveals that success in digital transformation in the public service sector is not only determined by the availability of technology, but is also influenced by the readiness of human resources, the speed of institutional response, and cooperation between various levels of government and society. The findings of this study are expected to be the basis for policy recommendations for the Makassar City government in improving the digitalization strategy of public services towards a smarter, more inclusive, and participatory city.*

**Keywords:** Effectiveness, Implementation, Digital applications, Smart City, Public services, Public satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah memicu perubahan besar pada sistem layanan publik di berbagai kota di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dalam hal ini, ide kota cerdas menjadi salah satu cara utama yang digunakan oleh pemerintah kota untuk meningkatkan kualitas hidup warganya melalui penggunaan teknologi digital. Kota-kota dan negara-negara saat ini berupaya memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menciptakan layanan baru yang dapat menarik perhatian investor, perusahaan yang kuat, dan individu berbakat secara global, serta

mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan (Wismansyah Rachadiono Arief, 2024).

Selanjutnya ada enam ciri khas Kota Cerdas dalam Smart city wheel yang dikemukakan oleh Cohen, yaitu pemerintahan pintar, masyarakat pintar, kehidupan pintar, mobilitas pintar, ekonomi pintar, dan lingkungan pintar (Yunita et al., 2024). Jika dianalisa memang menarik untuk dikaji sebab dengan kompleksnya masalah di masyarakat akan kebutuhan yang serba cepat dalam memenuhi kebutuhan dalam pelayanan, maka ini menjadi tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dengan berbagai kebijakan

yang dilakukan sehingga proses pelayanan menjadi lebih fleksibel dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat, hal ini juga dipengaruhi dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang condong lebih berfokus pada teknologi di segala bidang sehingga memang ini perlu penyesuaian dalam memberikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.

Penerapan e-Government diharapkan dapat memperbaiki kualitas dalam pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi sebagai solusi terhadap tuntutan serta kebutuhan publik yang memerlukan pengelolaan data dan informasi yang akurat (Mardiyah, 2021). Ide tentang kota pintar diperkenalkan untuk memberikan informasi mengenai (sensing) situasi kota, (b) mendalami (understanding) situasi kota secara lebih mendalam, dan (c) Kota pintar diharapkan dapat memberikan solusi untuk minimal 3 (tiga) aspek penting dari sebuah kota, yaitu: (a) solusi untuk pengelolaan sumber daya manusia dengan cara yang efisien (Harlina & Mustafa, 2018). Konsep kota pintar ini diperkenalkan pada masa kepemimpinan walikota Dhany Pomanto sebagai alat untuk pemerintah kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara luas dan merata, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada demi mewujudkan Makassar sebagai kota global (Nurdiassa et al., 2021). Kota Makassar,

yang merupakan salah satu kota besar di bagian timur Indonesia, telah meluncurkan program Makassar Smart City sebagai langkah untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, Salah satu tujuan Smart City di Kota Makassar adalah pencapaian Smart Governance, yakni pengelolaan pemerintahan yang efisien, saling terhubung, berkualitas tinggi, tanpa adanya praktik korupsi, serta bersifat inovatif dan komunikatif.

Dari perspektif akademik, penelitian terkait Smart City di Makassar sebelumnya cenderung menyoroti aspek teknis dan deskriptif tanpa mengkaji secara mendalam hubungan antara efektivitas layanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian terdahulu belum banyak memadukan aspek kesiapan sumber daya manusia, pengalaman pengguna, serta peran ekosistem sosial dalam keberhasilan pelayanan digital.

Meskipun berbagai inovasi digital telah dikembangkan, efektivitas implementasinya belum sepenuhnya optimal. Tantangan seperti keterbatasan infrastruktur internet, literasi digital yang belum merata, responsivitas layanan yang lambat, serta kesenjangan antara desain sistem dan pelayanan nyata masih ditemukan. Aspek kesiapan SDM dan organisasi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Fokus dari

studi ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif penerapan aplikasi layanan publik yang berbasis digital dengan merujuk pada pengalaman pengguna, serta menganalisis pengaruh efektivitas tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika penerapan Smart City di Kota Makassar dan menyediakan dasar konseptual yang kokoh untuk meningkatkan strategi digital dalam pelayanan publik

## KAJIAN PUSTAKA

Kajian yang dilakukan City, (Jabbar Sangaji et al., 2021) bahwa Kota Makassar, dalam pelaksanaan konsep kota pintar, telah berhasil mengawasi kemacetan lalu lintas dan sistem pembayaran parkir secara daring yang berjalan dengan baik. Di samping itu, Makassar juga telah memperkenalkan Makassar Smart Card yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan administrasi pemerintahan dan transaksi pembayaran. Ini dicapai melalui inovasi yang cerdas, integrasi dengan sistem data terpusat, platform one data, dan sistem perlindungan serta asuransi (Hardiyanti & Purnamasari, 2019). Sementara (Wahyuni et al., 2023) Gerakan menuju 100 kota pintar adalah inisiatif kolaboratif antara Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, PUPR, Bappenas, dan Kepresidenan.

Tujuannya adalah untuk membimbing para gubernur dan kota dalam merancang rencana induk kota pintar sehingga dapat memanfaatkan teknologi secara optimal untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengembangkan potensi daerah masing-masing.

Salah satu cara penerapan program ini adalah dengan menciptakan berbagai aplikasi layanan publik yang berbasis digital, seperti LAIKA (Layanan Aspirasi dan Keluhan Anda), Makassar Recover, Sombere, dan Platform Smart City, serta aplikasi layanan lain yang mendukung akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan pemerintahan secara online.

Langkah ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah kota. Namun, meskipun kemajuan digital ini terus diperbarui, masih ada beberapa hambatan dalam penerapannya.

Kota dapat dianggap cerdas secara sosial jika warganya merasakan rasa aman, kemudahan, dan kenyamanan saat berinteraksi dengan orang lain maupun dengan pihak pemerintah. Kota dapat dianggap cerdas secara sosial jika warganya merasakan rasa aman, kemudahan, dan kenyamanan saat berinteraksi dengan orang lain maupun dengan pihak pemerintah (Wahyuni et al., 2021).

Kepercayaan publik terhadap pemerintahan termasuk dalam hal keamanan sistem, keandalan data, dan kualitas layanan secara langsung berdampak besar pada kepuasan pengguna (Siwi & Nawawi, 2023) olehnya itu semakin besar tingkat kepercayaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat saat menggunakan layanan digital.

Beberapa aspirasi warga meliputi isu dalam akses, kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, kurangnya respons cepat dari pihak terkait, serta minimnya sosialisasi dan pengetahuan digital di antara masyarakat. Pada bulan Desember 2024, Makassar memperoleh skor Smart City 3,64 dari total skala 4 dalam penilaian gerakan menuju kota cerdas`` yang dilakukan oleh Kementerian Kominfo terjadi peningkatan signifikan dari 3,14 pada tahun 2023, yang menunjukkan kemajuan yang jelas dalam lima aspek utama: baseline, output, outcome, impact, dan sustainability. Berdasarkan temuan dari survei Indeks Kota Cerdas (SCI) 2024 yang diterbitkan oleh Institute Management and Development (IMD), diketahui bahwa Jakarta, Medan, dan Makassar menempati urutan ke-103, ke-112, dan ke-115 dari 142 kota di seluruh dunia yang telah diteliti.

Berdasarkan hasil survei tersebut dari informasi yang disampaikan oleh Bappeda Kota Makassar, terdapat beberapa hal positif tentang Kota Makassar. Para responden menunjukkan kepuasan terhadap

kemudahan dalam menjadwalkan layanan kesehatan secara daring (skor 74), menemukan peluang kerja secara daring (skor 73,9), serta mengakses jadwal dan membeli tiket transportasi umum secara daring (skor 72,1). Kemudian informasi dari Kominfo mengatakan bahwa di bulan April tahun 2025, pemerintah kota menyelenggarakan forum diskusi kelompok untuk mengembangkan Makassar Super Apps, sebuah platform layanan publik yang terintegrasi, dengan keterlibatan aktif masyarakat dari beragam latar belakang.

Walaupun begitu, menurut informasi dari Kompasiana.com bahwa pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih cukup sedikit (di bawah 10%), disebabkan oleh rendahnya pemahaman, tingkat literasi digital yang kurang, serta kurangnya penyuluhan. Sejalan dengan kajian penelitian terdahulu bahwa sejauh mana aplikasi-aplikasi ini mampu meningkatkan kepuasan masyarakat belum sepenuhnya dinilai dengan cara yang terstruktur. Kajian yang dilakukan (Nurhaidah, 2016) bahwa perlu pelaksanaan program distribusi internet dan teknologi secara merata di seluruh area, termasuk wilayah terpencil, agar dapat mengurangi kesenjangan digital dan menjamin akses teknologi yang sama.

Kemudian penelitian Restu dkk dalam (Syahputra Marpaung et al., 2023) mengatakan bahwa penerapan program kota cerdas ini belum optimal disebabkan oleh beberapa masalah,

seperti kurangnya sosialisasi yang efektif, tenaga kerja yang belum cukup terampil, penanganan pelayanan yang masih lambat, serta belum adanya dasar hukum yang mengatur penggunaan aplikasi tersebut.

Di samping itu, perlu ada perbaikan dalam kinerja pemerintah agar menjadi lebih tangguh dan memiliki pola pikir yang lebih terbuka (Laili Dwi Agustina et al., 2023). Minimnya keterlibatan dan persiapan dari pemerintah dalam perubahan digital layanan publik bisa menjadi salah satu penyebab ketidaksiapan masyarakat dalam mewujudkan kebijakan digitalisasi.

Problem permasalahan dari kajian sebelumnya dengan penelitian ini terdapat Gap dan urgensi yang terlihat sesuai dengan perkembangan lembaga (penilaian Smart City dan SPBE) menunjukkan kemajuan, namun tanda-tanda partisipasi masyarakat masih belum maksimal, disamping itu capaian teknologi yang canggih, tetapi masih terdapat jarak antara penyediaan aplikasi dan pencapaian kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Kurangnya penilaian yang terstruktur mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat bertransformasi, juga berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan dan pandangan terhadap aplikasi publik. Menurut (Oktaviyani & Nugraha, 2018) mengatakan bahwa tidak hanya cerdas dalam hal teknologi yang maju, tetapi juga penting untuk menekankan aspek sosial dan budaya

yang akan sejalan dengan perkembangan kota itu sendiri.

Disamping itu penelitian sebelumnya banyak berfokus pada topik seperti kesehatan, sanitasi, dan manajemen, namun masih sedikit yang secara sistematis meneliti hubungan langsung antara pemanfaatan aplikasi dan kepuasan masyarakat dalam konteks digital. Olehnya itu tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah untuk menilai seberapa efektif penerapan layanan publik yang menggunakan aplikasi digital di bawah program Makassar Smart City, khususnya menilai seberapa puas masyarakat dengan aplikasi seperti Rindu Capil, Smart RT/RW, Portal pelayanan, dan layanan darurat (Call 112). mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi

- (a) tingkat akses,
- (b) kemudahan dalam penggunaan,
- (c) respons dari lembaga,
- (d) pemahaman digital dan proses sosialisasi.

Menganalisis kontribusi layanan digital terhadap kemajuan nilai Smart City dan SPBE, serta memberikan saran untuk meningkatkan strategi implementasi dan pemahaman masyarakat. Berdasarkan hal itu, diperlukan studi yang komprehensif untuk menilai seberapa efektif penerapan aplikasi layanan publik digital dalam konteks Makassar Smart City, serta mengukur seberapa besar aplikasi tersebut berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kemudian juga memberikan manfaat dalam meningkatkan pendekatan dalam sosialisasi dan penyuluhan mengenai literasi digital di komunitas; menentukan aspek dan layanan publik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan mendukung penggabungan data dan pengembangan Makassar Super Apps agar lebih sesuai dan bermanfaat.

Pendapat Warga cenderung lebih memilih memanfaatkan layanan bisnis dibandingkan layanan dari pemerintah (e-government). Hal ini disebabkan oleh minimnya informasi, fitur yang terbatas, serta rendahnya pemahaman teknologi digital di kalangan usia tertentu. selanjutnya (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2020) warga cenderung lebih memilih memanfaatkan layanan bisnis dibandingkan layanan dari pemerintah (e-government).

Hal ini disebabkan oleh minimnya informasi, fitur yang terbatas, serta rendahnya pemahaman teknologi digital di kalangan usia tertentu. kemudian Gibson dalam Tika menyatakan bahwa untuk menilai efektivitas organisasi, terdapat lima elemen yang harus diperhatikan, yaitu hasil produksi, efisiensi, tingkat kepuasan, kemampuan beradaptasi, dan keberlangsungan (Febrianti, 2016). Menurut Musleh, Subianto, dan Prasita (Laili Dwi Agustina et al., 2023) maka, dalam konteks itu, implementasi Smart City yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam pembangunan di kota-kota besar

masih memerlukan kolaborasi dari semua pihak terkait yang terlibat. Sebagaimana Negara, (Aco, 2023) Tujuan Smart City adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi warga. Di beberapa kota dan area, hal ini sudah mulai terlihat di Indonesia melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).

Penelitian ini memberikan inovasi dalam hal pendekatan dan ruang lingkup analisis untuk menilai efektivitas pelaksanaan aplikasi layanan publik digital dalam program Makassar Smart City. Berbeda dari kajian sebelumnya yang umumnya memakai pendekatan kuantitatif melalui survei kepuasan atau evaluasi sistem informasi, penelitian ini memilih metode kualitatif deskriptif untuk mendalami pengalaman, pandangan, dan tantangan yang dihadapi baik oleh pengguna maupun oleh aparat dalam menggunakan layanan digital pemerintah. Inovasi lain terdapat pada penggunaan indikator kegunaan dan responsivitas yang biasanya banyak diterapkan dalam penelitian sistem informasi teknis yang dalam studi ini dieksplorasi melalui narasi kualitatif hasil wawancara dan pengamatan langsung.

Di samping itu, penelitian ini mengintegrasikan perspektif dari berbagai pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan, aparatur pemerintah (ASN), serta tokoh masyarakat (RT/RW), untuk

membentuk pemahaman yang lebih menyeluruh tentang efektivitas pelayanan digital. Fokus pada proses pelaksanaan, bukan hanya pada hasil kepuasan akhir, juga menjadi kontribusi metodologis yang signifikan untuk mengisi kekosongan dalam literatur yang membahas evaluasi smart city dengan pendekatan pelayanan publik yang inklusif dan kontekstual. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran kebijakan kepada pemerintah kota untuk memaksimalkan strategi digitalisasi dalam pelayanan publik serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan kota yang cerdas dan inklusif.

## **METODE**

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendalami efektivitas penggunaan aplikasi layanan publik digital dalam kerangka Makassar Smart City berdasarkan pengalaman, pandangan, dan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu, yaitu:

- (1) warga Kota Makassar yang pernah memanfaatkan aplikasi pelayanan publik digital seperti Rindu Capil, Smart RT/RW, Portal Pelayanan, atau Call 112;
- (2) pegawai pemerintah atau ASN yang terlibat dalam pengelolaan dan operasional aplikasi tersebut; serta

- (3) ketua RT/RW atau tokoh masyarakat yang memahami pandangan dan keadaan warga mengenai penggunaan layanan digital.

Jumlah informan berkisar antara 10 hingga 15 orang, disesuaikan sampai data mencapai titik jenuh. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung, dan pengumpulan dokumen.

Teknik Pengumpulan Data diperoleh melalui beberapa metode seperti wawancara mendalam, dilakukan secara lisan baik langsung maupun secara online dengan informan untuk mendapatkan informasi yang bersifat cerita dan reflektif. Observasi non-partisipatif yakni mengamati bagaimana warga menggunakan aplikasi di tempat pelayanan, termasuk prosedur pengaduan, respons dari petugas, dan tampilan aplikasi. Dan dokumentasi, mengumpulkan berbagai dokumen yang mendukung, seperti laporan evaluasi Smart City Makassar, laporan SPBE, rekaman respon masyarakat dari aplikasi, dan publikasi resmi dari pemerintah kota.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap:

- (1) reduksi data, yang berarti memilih informasi yang relevan, mengelompokkan tema, dan menyederhanakan hasil dari wawancara serta pengamatan;

- (2) penyajian data, yaitu menyusun hasil temuan dalam format narasi yang terstruktur, tabel, atau pola tema; dan
- (3) penarikan kesimpulan serta validasi, yang mencakup merumuskan makna, menghubungkan variabel, serta memvalidasi hasil melalui triangulasi sumber dan metode, member check, serta diskusi antar rekan.

Dalam penelitian ini, konsep efektivitas layanan publik digital dipahami melalui dimensi aksesibilitas, kemudahan dalam penggunaan, responsif terhadap kebutuhan, dan keandalan layanan seperti yang dijelaskan oleh informan, sedangkan kepuasan masyarakat dikaji dari pengalaman subjektif pengguna dalam menilai kejelasan informasi, kemudahan dalam proses, kecepatan layanan, dan kesesuaian antara harapan dengan hasil pelayanan. Dengan pendekatan ini, penelitian mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang dinamika pelaksanaan layanan digital dari sudut pandang kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara keseluruhan dalam penelitian ini mengawali dengan melihat kondisi dan situasi dengan perkembangan efektivitas implementasi aplikasi layanan publik berbasis digital (makassar smart city) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat masih ditemukan berbagai problem yang didapatkan dilapangan bahwa

memang secara keseluruhan penerapan digitalisasi pelayanan membantu memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanannya, perkembangan pandangan baru dalam administrasi publik ini mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dengan lebih menekankan pada kebutuhan warga. Sebagai hasilnya, pemerintah diharapkan untuk lebih peka dan tanggap dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat (Herizal et al., 2020).

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat oleh pihak yang mengelola, dalam hal ini adalah pemerintah (Palenewen, 2019). Namun jika diamati dengan berbagai pelayanan di seluruh instansi di Kota Makassar belum terintegrasi dengan baik sehingga hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan yang ada secara keseluruhan terutama rendahnya partisipasi masyarakat dalam mendukung program pemerintah berbasis smart city demi terwujudnya pelayanan prima, rendahnya pengetahuan sumber daya manusia yang ada di organisasi dalam mendukung program tersebut, disamping itu sosialisasi pemerintah masih terlihat kurang optimal.

Olehnya itu sesuai dengan kerangka awal dalam penelitian ini bahwa untuk mengukur efektivitas implementasi aplikasi layanan publik berbasis digital (makassar smart city) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat berdasarkan teori yang

mendukung maka terlihat variabel yang menjadi indikator seperti ketersediaan dan aksesibilitas aplikasi, kemudahan penggunaan, respons dari instansi, pemahaman digital dan proses sosialisasi. Disamping itu juga melihat dan mengukur indeks kepuasan masyarakat dengan dimensi yang mendukung, juga sejauh mana indikator ini digunakan untuk memahami faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas implementasi aplikasi. Olehnya itu untuk lebih jelas dalam kajian ini maka dapat digambarkan berdasarkan aspek yang ditemukan dilapangan dengan berbagai data pendukung dan informasi yang menjadi indikator efektivitas implementasinya adalah;



Diagram tersebut diatas menggambarkan lima dimensi utama yang menjadi indikator efektivitas implementasi layanan publik digital berdasarkan temuan penelitian. Setiap dimensi merepresentasikan aspek yang memengaruhi kualitas penggunaan aplikasi layanan publik seperti Rindu Capil, Smart RT/RW, Portal Pelayanan, dan Call 112 di Kota Makassar danap dilihat sebagai berikut;

## 1. Ketersediaan dan Aksesibilitas Aplikasi

Indikator ini menilai seberapa jauh aplikasi layanan publik digital yang dibuat oleh Pemerintah Kota Makassar dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh masyarakat umum. Keberhasilan suatu layanan digital sangat tergantung pada seberapa mudah aksesnya dan kesiapan teknis dari aplikasi tersebut agar dapat menjangkau pengguna dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan wilayah. Menurut pendapat (Harlina & Mustafa, 2018) bahwa analisis kondisi yang sempurna mengacu pada situasi dan perkembangan teknologi informasi yang ada saat ini, dan menyoroti harapan terhadap penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pemerintahan daerah secara spesifik. Selanjutnya (Wismansyah Rachadiono Arief, 2024) mengatakan bahwa strategi yang efektif dalam pembangunan kota pintar memberikan manfaat sosial dan ekonomi yang penting bagi kota dengan berbagai cara.

Pertama, strategi ini memerlukan pengelolaan yang lebih baik serta pengawasan yang ketat terhadap berbagai fungsi kota, seperti pemerintahan, keamanan, kesehatan, energi, transportasi, dan pendidikan. kajian tersebut jika dilihat konteks di Kota Makassar dengan perkembanganya sudah optimal namun masih perlu

dikembangkan berbagai aspek pendukung seperti sumber daya, perangkat, dan sumber daya manusia agar sistem yang dijalankan dapat tercapai sesuai dengan pelayanan kota cerdas dan inklusif. Informasi dari informan selaku masyarakat mengatakan bahwa untuk aplikasi sudah tersedia namun terkadang aksesnya terkadang sering mengalami kendala sehingga kurang optimal dalam melakukan pelayanan. pernyataan ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas aplikasi masih perlu dilakukan perbaikan sehingga efektivitas implementasi aplikasi layanan publik masih perlu ditingkatkan, olehnya itu untuk melihat efektivitasnya maka dapat dilihat dimensinya.

**a. Aplikasi tersedia dan mudah diunduh**

Berbagai aplikasi yang tergolong dalam inisiatif Makassar Smart City (seperti Rindu Capil, Smart RT/RW, serta Portal pelayanan, dan layanan darurat (Call 112) serta aplikasi lainnya) sudah dapat diakses oleh masyarakat umum, khususnya di platform terkenal seperti Google Play Store atau App Store. Ketersediaan ini memperlihatkan bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan resmi dan terbuka. Proses pengunduhan yang mudah tanpa memerlukan langkah teknis yang rumit juga

menjadi bagian dari aspek ini. Namun implementasinya ditemukan bahwa belum optimal hal ini disebabkan karena aksesibilitas jaringan internet kurang mendukung, hal ini sesuai dengan informasi dari informan mengatakan bahwa memang aplikasi tersedia dan dapat diakses dengan mudah serta mudah di unduh pada aplikasi yang disediakan. Pada dimensi ini efektivitas implementasi aplikasi layanan publik berbasis digital (makassar smart city) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat ketersediaannya baik dan mudah diunduh.

**b. Dapat diakses dengan koneksi internet standar**

Secara garis besarnya masyarakat Makassar terdiri dari beragam golongan ekonomi, dan tidak semua orang memiliki akses internet cepat. Jadi, layanan publik yang berbasis digital yang efisien harus tetap dapat diakses meskipun hanya menggunakan koneksi internet biasa (seperti jaringan 3G/4G atau Wi-Fi publik). Aplikasi yang ringan dan tidak memerlukan bandwidth besar akan lebih mudah diakses oleh warga yang tinggal di daerah pinggiran atau di tempat dengan infrastruktur TIK yang terbatas.

Sesuai dengan informasi di lapangan meskipun aplikasi tersedia dan mudah diunduh namun terkadang pada saat penggunaan aplikasi koneksi internet kurang stabil sehingga penggunaan aplikasi terkadang tidak berjalan dengan normal. Sesuai dengan informasi dari informan bahwa memang sudah ada aplikasinya tapi susah digunakan sebab ketersediaan jaringan internet kurang mendukung. Olehnya itu aksesibilitas penggunaan aplikasi masih perlu ditingkatkan lagi sehingga lebih efektif digunakan oleh masyarakat di Kota Makassar.

**c. Tidak banyak gangguan teknis (bug/error)**

Stabilitas sebuah aplikasi memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi para penggunanya. Apabila aplikasi sering mengalami masalah, berjalan lambat, atau bahkan mengalami kerusakan, maka pengguna akan cenderung meninggalkan layanan digital itu dan memilih cara manual. Ini mengindikasikan bahwa penerapan secara teknis belum mencapai tingkat optimal. Melihat hal ini maka dapat disimpulkan bahwa indikator ketersediaan dan aksesibilitas memiliki peranan krusial dalam

menilai keberhasilan awal penerapan aplikasi publik digital. Apabila aplikasi sulit dijangkau, susah digunakan akibat masalah koneksi, atau sering mengalami kesalahan teknis, maka tingkat partisipasi masyarakat akan cenderung rendah meskipun aplikasi tersebut menawarkan berbagai fitur layanan.

**2. Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan dalam menggunakan suatu aplikasi merujuk pada seberapa efisien, efektif, dan memuaskan aplikasi tersebut dapat digunakan oleh orang-orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Di dalam konteks pelayanan publik yang berbasis digital, usability memiliki peranan yang sangat penting agar masyarakat dari beragam latar belakang dapat mengakses layanan secara mandiri dan mudah tanpa mengalami kebingungan atau masalah teknis. Informasi yang disampaikan oleh informan mengatakan bahwa terkadang penggunaan aplikasi kadang susah digunakan karena banyak fitur aplikasi sehingga susah dipahami dan kami butuh arahan terutama sosialisasi untuk memudahkan kami memahami penggunaannya. Didukung dengan penelitian oleh (Wulandari, 2024) mengkaji situs makassarkota. go. id mengatakan bahwa Learnability mendapatkan skor 62,86%, menunjukkan pengguna baru

kesulitan memahami antarmuka. Efisiensi tugas memiliki skor 59,6%, menunjukkan waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan layanan terlalu lama. Memorability skor 59,86%, menunjukkan pengguna sulit mengingat fungsi setelah tidak menggunakananya. Untuk Errors, skor 53,6% menunjukkan banyak pengguna yang mengalami kesalahan saat menggunakan fitur. Terakhir, Satisfaction memiliki skor 57,8%, mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang rendah. Kajian penelitian ini mengindikasikan bahwa implementasi aplikasi layanan publik berbasis digital (makassar smart city) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat belum optimal dilihat pada situs aplikasi yang mengukur kemudahan pengguna. Olehnya itu lebih detailnya dapat kita lihat berdasarkan dimensi kemudahan pengguna.

#### **a. Antarmuka aplikasi mudah dipahami**

Antarmuka yang efektif adalah yang mudah dipahami, sederhana, dan tidak membuat pengguna merasa kebingungan, terutama bagi mereka yang tidak memiliki pengetahuan teknologi. Komponen visual seperti ikon, tombol, warna, dan tata letak menu harus diatur dengan cara yang logis dan seragam, sehingga pengguna segera memahami cara menggunakan

aplikasi saat pertama kali mengaksesnya. Hasil observasi dilapangan di aplikasi Rindu Capil, jika seorang pengguna ingin membuat kartu keluarga baru, maka pilihan tersebut perlu gampang dijumpai di halaman utama tanpa perlu mencari melalui banyak sub-menu. Informasi yang disampaikan oleh informan selaku masyarakat bahwa aplikasi rindu capil sangat membantu namun dalam penggunaannya kadang kami kurang paham dan biasa minta diajari sama anak atau keluarga.

Pernyataan ini dianalisis bahwa ketersediaan aplikasi baik namun dalam penggunaan kurang dipahami oleh masyarakat, hal ini mempengaruhi implementasi pelayanan dan masyarakat cenderung untuk melakukan penyelesaian administrasi dengan datang langsung di kantor capil. Informasi ini didukung dengan informan sebagai pegawai mengatakan kadang memang aplikasi rindu capil kurang lancar dan masih ada masyarakat yang kurang paham dengan penggunaannya sehingga perlu diarahkan. Olehnya itu dapat disimpulkan bahwa dimensi antarmuka aplikasi mudah dipahami belum terlihat optimal dalam

implementasinya sebab masih ditemukan masyarakat yang kurang memahami penggunaannya sehingga ini mempengaruhi efektivitas penggunaan perlu ditingkatkan terutama pada sosialisasi secara intens.

**b. Instruksi dan fitur jelas bagi pengguna awam**

Aplikasi untuk layanan publik perlu dibuat agar dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang masih baru dengan teknologi digital. Karena itu, setiap fitur harus dilengkapi dengan petunjuk yang jelas, panduan penggunaan (seperti pop-up bantuan atau video tutorial), serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak terlalu teknis. Informasi yang ditemukan dilapangan masih ada keluhan yang sering muncul seperti informan sebagai masyarakat mengatakan saya bingung mengenai apa yang harus saya pilih setelah mengunggah dokumen. Ini menunjukkan bahwa instruksi atau tata cara penggunaan aplikasi tidak cukup jelas atau tidak disajikan secara berurutan. Olehnya itu sebagai solusi untuk masalah kegunaan perlu ditambahkan ikon yang menjelaskan, bilah kemajuan, atau daftar periksa yang

menunjukkan langkah-langkah penggunaan secara berurutan.

**c. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan cepat**

Aplikasi yang efisien memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan seperti pendaftaran akta kelahiran, pengaduan tentang lingkungan, dan permintaan ambulans dengan cepat dan tanpa prosedur yang rumit. Kecepatan ini berkaitan bukan hanya dengan aspek teknis, tetapi juga dengan kesederhanaan dalam proses pelayanan. Indikator waktu yang cepat menunjukkan bahwa jumlah klik yang sangat sedikit, pengisian formulir secara otomatis menggunakan data yang sudah ada sebelumnya, konfirmasi layanan diterima secara langsung setelah pengajuan. Observasi di lapangan terlihat bahwa aplikasi yang baik seperti Call Center 112 di Makassar memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan panggilan darurat hanya dengan satu klik di aplikasi tanpa perlu melakukan login atau mengisi formulir yang panjang, namun dalam proses penanganan terkadang lambat sebab proses pelaporan ada prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat sehingga proses

penanganan terkadang lambat karena perlu validasi dari tim sebelum dirujuk ke puskesmas hal ini mempengaruhi efektivitas pelayanan kurang maksimal.

Maka simpulan dimensi indikator kemudahan penggunaan menekankan bahwa aplikasi digital untuk layanan publik harus mudah dipahami sejak awal penggunaan (tanpa perlu pelatihan khusus), memberikan instruksi yang jelas dan tidak membingungkan, memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan layanan dengan cepat dan efisien. Dalam konteks Makassar Smart City, keberhasilan aplikasi seperti Rindu Capil atau Call Center 112 sangat bergantung pada kemudahannya digunakan, karena banyak pengguna berasal dari latar belakang yang beragam termasuk dalam hal usia, pendidikan, dan kemampuan digital. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menilai efektivitas pelaksanaan aplikasi digital pemerintah.

Temuan dari penelitian mengindikasikan bahwa sejauh mana layanan digital efektif berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Aplikasi yang dianggap mudah digunakan, cepat dalam merespons, dan memiliki tahapan pelayanan yang jelas cenderung memberikan pengalaman positif bagi para

pengguna, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan pemerintah. Sebaliknya, jika pengguna menghadapi masalah seperti kesulitan saat memasukkan data masuk, informasi yang tidak terbarukan, atau lambatnya respons dari instansi terkait, hal ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan walaupun secara teknis aplikasi tersebut telah ada. Ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya dilihat dari sudut pandang teknis mengenai fungsi aplikasi, tetapi juga dari kualitas interaksi layanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas layanan digital menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi.

### **3. Responsivitas Instansi**

Secara umumnya bahwa responsivitas lembaga berkaitan dengan kemampuan dan kesiapan pegawai atau petugas layanan masyarakat dalam merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan dari masyarakat dengan cepat, akurat, dan secara profesional. Dalam dunia layanan digital, responsivitas menjadi tolok ukur yang krusial karena layanan berlangsung secara langsung dan harapan masyarakat terhadap kecepatan layanan terus meningkat. Indikator ini sangat penting untuk menunjukkan apakah kehadiran aplikasi layanan publik

benar-benar mempermudah hubungan antara pemerintah dan masyarakat, atau malah menjadi saluran baru yang tidak memberikan manfaat yang nyata. Responsivitas ini penting sebab merupakan salah satu faktor yang menentukan sejauh mana efektivitas implementasi layanan digital yang ada di Kota Makassar untuk mendukung integrasi layanan di organisasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk mengukur efektivitasnya maka dimensi yang perlu diperhatikan dalam implementasinya dapat digambarkan pada kajian ini.

**a. Cepatnya respon petugas terhadap permintaan atau keluhan**

Respon yang cepat menunjukkan kecepatan petugas atau sistem dalam menangani laporan dari masyarakat. Dalam situasi aplikasi digital seperti Rindu Capil, Smart RT/RW, serta Portal pelayanan atau Call 112, masyarakat menginginkan adanya reaksi segera atau dalam waktu yang singkat setelah mereka mengajukan permohonan layanan atau keluhan. Hasil observasi dilapangan bahwa apabila seorang warga melaporkan adanya tumpukan sampah atau dalam keadaan darurat melalui aplikasi pada jam 10. 00 pagi, maka pada siang hari itu

(misalnya jam 13. 00) seharusnya terdapat konfirmasi dari petugas atau mobil Dinas terkait yang tiba di lokasi artinya ini mengindikasikan perlu penanganan secara cepat agar kepercayaan masyarakat semakin tinggi. Namun disisi lain ditemukan juga bahwa masih ada pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi dibiarkan tanpa dibaca atau ditangani hingga lebih dari 3 hari, tanpa ada penjelasan sama sekali. Sesuai dengan penelitian (Zuela et al., 2025) bahwa edukasi untuk masyarakat dan kampanye sosial harus ditingkatkan supaya stigma negatif dapat berkurang dan masyarakat lebih yakin bahwa laporan mereka akan ditanggapi. Olehnya itu disimpulkan bahwa respon petugas terhadap permintaan dan keluhan masyarakat belum efektif sebab implementasi layanan digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penangannya lambat bahkan tidak diselesaikan dengan tepat waktu. Olehnya itu disimpulkan bahwa respon petugas terhadap permintaan dan keluhan masyarakat belum efektif sebab implementasi layanan digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penangannya

lambat bahkan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

**b. Kesesuaian antara respon sistem dan kenyataan di lapangan**

Sering kali, sistem aplikasi digital memberikan pemberitahuan bahwa permintaan dari masyarakat telah ditangani atau selesai, namun kenyataannya di lapangan berbeda. Oleh sebab itu, tanggapan dari sistem harus sesuai dengan tindakan yang dilakukan. Sesuai informasi dari informan bahwa aplikasi menginformasikan bahwa laporan mengenai tumpukan sampah telah diselesaikan, tetapi masyarakat tetap melihat sampah yang menumpuk di lokasi tersebut selama beberapa hari.

Kemudian informan lain mengatakan bahwa ketidaksesuaian ini menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan, karena merasa dilayani hanya dalam ranah formalitas administratif tanpa adanya hasil yang nyata. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syeftiani & Saadah, 2023) menunjukkan bahwa masih ada keterlambatan dalam memberikan respons dan tidak semua keluhan diatasi sepenuhnya. Pada aspek kecepatan respons seringkali

melebihi waktu yang telah ditentukan. Tindak lanjut, tidak selalu terlihat jelas; ada aduan yang tidak pernah ditangani. Kesesuaian lapangan, terdapat ketidaksesuaian antara status ditindaklanjuti dalam aplikasi dengan situasi di lapangan. Penyebab, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya keahlian, lemahnya koordinasi antar lembaga, serta sistem aplikasi yang masih belum ideal. (Isvianti et al., 2024) mengungkapkan bahwa meskipun indikator responsivitas umumnya dijalankan dengan cukup baik, masih ada kendala dalam verifikasi ulang aduan dan koordinasi internal.

Kesimpulan bahwa responsivitas instansi mencerminkan dedikasi dan kecepatan penyedia layanan digital publik dalam merespons masyarakat secara proaktif dan memberikan solusi tanpa tanggapan yang memadai, aplikasi digital sekadar berfungsi sebagai alat yang tidak mampu menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik.

**4. Pemahaman Digital dan Proses Sosialisasi**

Transformasi pelayanan publik menuju digital akan berhasil jika masyarakat memiliki pemahaman, kemampuan, dan semangat untuk

memanfaatkan aplikasi yang ada. Dengan demikian, dukungan dalam sosialisasi serta pemahaman digital menjadi faktor kunci dalam menghubungkan perbedaan antara keberadaan teknologi dan penggunaan yang sebenarnya oleh masyarakat. Jika melihat kondisi dilapangan kendala utama dalam pemahaman digital oleh masyarakat adalah terbatasnya pengetahuan mereka dalam memahami aplikasi yang telah disediakan oleh pemerintah secara sektor organisasi, disamping itu sosialisasi yang dilakukan hanya sebatas pada penyediaan banner di setiap kantor namun masyarakat tidak diberikan pengetahuan akan pentingnya penggunaan aplikasi dalam memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik, olehnya itu sosialisasi perlu dilakukan agar lebih optimal dalam proses pelaksanaannya.

Hasil informasi dengan informan selaku pegawai bahwa memang rendahnya pengetahuan masyarakat akan penggunaan aplikasi mempengaruhi pelayanan, selanjutnya informan lain mengatakan bahwa aplikasi yang disediakan sudah ada tapi kami belum mengetahui bagaimana penggunaannya, diperkuat dengan informan bahwa memang selama ini pemerintah kurang sosialisasi terkait dengan adanya aplikasi apalagi itu penting bagi masyarakat. Penjelasan

tersebut dianalisis bahwa proses sosialisasi sangat penting dilakukan secara terakomodir agar penyampaian informasi kepada masyarakat akan pentingnya layanan digital bisa dipahami dengan baik, olehnya itu dapat dilihat dimensinya sebagai berikut;

**a. Adanya pelatihan atau sosialisasi penggunaan aplikasi**

Pemerintah setempat harus mengadakan acara sosialisasi, pelatihan, atau lokakarya yang bertujuan untuk memperkenalkan aplikasi layanan publik digital kepada masyarakat. Pelatihan tatap muka di kantor kelurahan, kecamatan, atau sekolah. Edukasi online melalui video tutorial, media sosial, atau webinar. Pemasangan banner, brosur, atau infografis di tempat umum. Mengapa hal ini penting Karena banyak orang, terutama yang lanjut usia atau dengan tingkat pendidikan rendah, mungkin belum mengerti cara menggunakan aplikasi digital. Tanpa adanya pelatihannya, mereka cenderung kembali menggunakan layanan manual atau bahkan tidak mengakses layanan sama sekali. Beberapa kelurahan telah melaksanakan pelatihan penggunaan aplikasi Rindu Capil dan Call 112, tetapi cakupannya masih terbatas dan

belum menjangkau semua warga. Sejalan pendapat (Yudistira, 2024) bahwa walaupun infrastruktur digital sudah ada, pemanfaatannya belum maksimal karena berbagai alasan seperti kurangnya sosialisasi, terbatasnya dana, dan rendahnya tingkat literasi digital di masyarakat.

**b. Pemerintah aktif mendorong penggunaan aplikasi**

Selain memberikan pelatihan, pemerintah daerah perlu aktif dalam mengajak dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi layanan publik. Upaya ini bisa dilakukan dengan cara-cara berikut, Mengubah layanan manual menjadi digital contohnya, pengurusan dokumen hanya dapat dilakukan melalui aplikasi. Memberikan insentif atau kemudahan bagi para pengguna digital. Melakukan kampanye penggunaan aplikasi melalui media massa, platform sosial, dan acara komunitas. Hal ini penting banyak warga yang tidak memanfaatkan aplikasi bukan karena mereka tidak mampu, melainkan karena kurangnya pengetahuan atau kebiasaan. Tanpa dukungan dari pemerintah, kecepatan dan pemerataan adopsi teknologi cenderung rendah. Olehnya itu

implementasi yang dapat dilakukan Pemerintah Kota Makassar pernah mengadakan Festival Kota Cerdas yang memperkenalkan berbagai aplikasi publik, tetapi kegiatan ini belum dilakukan secara rutin atau menjangkau komunitas tingkat bawah. Sejalan temuan (Muhammad, 2024) mengindikasikan bahwa program e-government di Makassar telah memperbaiki secara nyata efisiensi dalam penyampaian layanan, dengan 75% pengguna mengaku mengalami peningkatan kepuasan terhadap layanan publik. Meski begitu, masih terdapat tantangan, seperti perbedaan literasi digital di kalangan masyarakat dan isu pada infrastruktur teknologi. Penelitian ini menyoroti elemen-elemen utama yang mendukung keberhasilan, termasuk dedikasi yang tinggi dari pimpinan, teknologi informasi yang cukup, serta pemeliharaan sistem secara rutin.

**c. Peran RT/RW atau Kelurahan dalam edukasi digital warga**

RT/RW, pemimpin komunitas, dan petugas kelurahan/desa berfungsi sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat. Peran mereka sangat krusial

dalam menyebarkan informasi, memberikan bantuan kepada warga yang mengalami kesulitan, serta mengatur pelatihan sederhana di tingkat lokal. Mengapa hal ini penting karena masyarakat cenderung lebih percaya dan merasa lebih nyaman untuk mengajukan pertanyaan kepada RT/RW atau petugas kelurahan daripada harus pergi ke instansi formal. Jika RT/RW aktif memberikan edukasi kepada warga tentang penggunaan aplikasi, maka literasi digital akan berkembang secara alami. Berdasarkan observasi di lapangan ditemukan bahwa di beberapa RW di Makassar, ada inisiatif mandiri untuk membuat grup WhatsApp bagi warga yang berisi petunjuk terkait layanan digital, termasuk berbagi tutorial dan informasi dari kelurahan.

Dapat disimpulkan bahwa dukungan dalam sosialisasi dan literasi digital menunjukkan usaha terencana dari pemerintah dan masyarakat setempat untuk menyampaikan informasi serta kemampuan kepada masyarakat, mengajak mereka untuk menggunakan aplikasi secara mandiri dan teratur, menciptakan lingkungan digital yang ramah dan inklusif, tidak hanya untuk generasi muda atau yang berpendidikan. Tanpa adanya kemampuan literasi digital dan sosialisasi yang memadai, keberadaan aplikasi canggih tidak akan

memberikan dampak besar karena tidak dimanfaatkan secara maksimal.

Temuan ini memiliki dampak yang signifikan bagi pemerintah daerah, khususnya dalam pengembangan pengelolaan layanan publik digital. Pemerintah diwajibkan untuk meningkatkan responsivitas para pengelola aplikasi, memastikan kepastian jalur layanan, serta meningkatkan tingkat literasi digital masyarakat agar penggunaan aplikasi tidak hanya terfokus pada aspek administratif, tetapi juga dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Selain itu, keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, sehingga perlu diadakan pelatihan baik teknis maupun nonteknis untuk para petugas yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi. Pembaruan sistem secara rutin juga sangat penting untuk menjaga keandalan dan ketersediaan informasi dalam aplikasi layanan publik. Secara teori, hasil penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa efektivitas layanan publik yang berbasis digital adalah sebuah konsep yang memiliki banyak dimensi, termasuk kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, keandalan informasi, dan tingkat respons.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam konteks e-government dibentuk melalui pengalaman pengguna yang terjadi selama berinteraksi dengan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini juga menambah wawasan dalam literatur

administrasi publik dan pemerintahan cerdas dengan menunjukkan hubungan empiris antara efektivitas penerapan layanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan aplikasi layanan publik digital dalam konteks Makassar Smart City telah membawa pengaruh positif dalam memperlancar akses masyarakat terhadap layanan publik. Aplikasi seperti Rindu Capil, Smart RT/RW, Portal Pelayanan, dan Call 112 kini telah diluncurkan dan dapat diunduh oleh warga secara luas. Meski demikian, efektivitas penerapannya belum sepenuhnya maksimal karena masih ada beberapa masalah yang dihadapi, di antaranya, Akses yang terbatas disebabkan oleh kondisi jaringan internet yang belum merata, terutama di daerah pinggiran, Tingkat kemudahan penggunaan masih rendah antarmuka tidak selalu mendukung pengguna biasa, petunjuk tidak jelas, dan proses layanan seringkali lambat, Respons instansi belum dapat diandalkan banyak keluhan dari masyarakat tidak ditangani tepat waktu atau tidak ditindaklanjuti sesuai dengan kondisi yang ada, Tingkat literasi digital dan sosialisasi masih belum memadai masih banyak warga yang belum memahami cara menggunakan aplikasi, dan peran pemerintah serta RT/RW belum optimal dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Secara

keseluruhan, meski digitalisasi layanan publik di Makassar menunjukkan perkembangan, celah antara teknologi dan pemanfaatannya oleh masyarakat tetap menjadi tantangan utama dalam mencapai kepuasan publik yang lebih baik

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aco, F. (2023). Implementasi Smart City Dalam Mendukung Layanan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 426–437.
- Febrianti, W. (2016). Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas Di Kota Makassar. *Universitas Hasanuddin* Makassar.
- Hardiyanti, S. D., & Purnamasari, C. A. (2019). Efektifitas Aplikasi Smartcity Pada Pengguna Smartphone Untuk Mewujudkan Kota Nyaman Untuk Semua Di Kota Makassar. *Jurnal Magister Ilmu Politik*, 1–18. <https://osf.io/preprints/inarxiv/62vx7/>
- Harlina, S., & Mustafa, M. S. (2018). Teknologi Informasi dalam Smart City di Makassar. *Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 3(c), 812–817.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik

- Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Isvianti, R., Hayat, & Anadza, H. (2024). Integrasi Layanan Pengaduan Publik Dalam Mewujudkan Fast Responsif Berbasis Pada Rancangan Aplikasi Pengaduan Interaktif Terpadu (Pintar) Malang. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7(1), 163–171.
- Jabbar Sangaji, M. S., Priyanti Noor, P. Z., & Navasari, S. (2021). Analisis Kebijakan Jakarta Smart City Menuju Masyarakat Madani. *Journal of Government Insight*, 1(2), 62–75. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i2.306>
- Jacob, J., Latupeirissa, P., Arniti, N. K., Luh, N., & Lestari, Y. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 399–405.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2020). *Laporan Indeks Literasi Digital Nasional 2020*. In Kominfo Press. Kominfo Press.
- Laili Dwi Agustina, Nur Fitri Ana Melati, Febian Ragil Prawesti, & Fierda Nurany. (2023). Smart City : Upaya Pembangunan Kota Surabaya. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 26(2), 98–112. <https://doi.org/10.30649/aama.ma.v26i2.209>
- Mardiyah. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qlue - Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Utara). Universitas Hasanuddin Makassar.
- Muhammad, A. (2024). The Effectiveness Of Community Participation In Improving The Quality Of Public Services. *International Journal of Social Science and Humanity*, 5(1), 1050–1057.
- Nurdiassa, A., Zulfikar, A., Rasyid, F., & Wulandari, A. T. (2021). Implementasi Kebijakan Smart City dalam Mewujudkan Makassar Kota Dunia. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 37–46.
- Nurhaidah, H. (2016). Kebijakan Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Makassar Sombere' Smart City (Konsep Kepemimpinan Ideal Perspektif Al-Mawardi).

- Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Oktaviyani, W., & Nugraha, J. T. (2018). Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart City Di Kota Magelang (Studi Kasus BAPPEDA Kota Magelang). (JMAN) ;Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara, 02(01), 30–41.
- Palenewen, J. D. O. (2019). Manajemen Pelayanan Publik : Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. Journal of Social Politics and Governance (JSPG), 1(1), 28–38. <https://doi.org/10.24076/jspg.v1i1.154>
- Siwi, T. P. U., & Nawawi, Z. (2023). Building Citizen Satisfaction Towards E-Government Services : A Conceptual Framework. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 06(02).
- Syahputra Marpaung, I., Harianja, N., Hasibuan, M., & Harahap, R. (2023). Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Smart City. Concept: Journal of Social Humanities and Education, 2(3), 103–114. <https://doi.org/10.55606/concept.v2i3.552>
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangkan Keluhan. PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(1), 99–114. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)
- Wahyuni, S., Indrayati, N., & Indar, N. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar ( Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil ). Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, 7(3), 377–397.
- Wahyuni, S., Pratama, L. S., Yani, C. I., Sapahira, P., Faiz, M., Suta, R. R. A., & Wardana, W. H. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City) di Kota Bandung. AL MIKRAJ (Jurnal Studi Islam dan Humaniora), 4(1), 155–181.
- Wismansyah Rachadiono Arief. (2024). Perencanaan Strategis Dalam Pengembangan Smart City Kota Tangerang. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Wulandari, S. S. (2024). Evaluasi Usability Website Pemerintah Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Yudistira, M. (2024). Transformasi Digital dalam Mewujudkan Smart City di Kabupaten Pelalawan. Prosiding Seminar Nasional Akademik, 329–338.

Yunita, D., Purba, A., & Wardono, H. (2024). Inovasi dan Kota Cerdas: menuju Ibu Kota Negara (IKN) yang berkelanjutan. *Jurnal Profesi Insinyur (JPI)*, 5(2), 2020–2024.

Zuela, V., Maulana, R. Y., & Putra, D. S. (2025). Responsivitas Pemerintah Kota Jambi Dalam Penerapan Aplikasi Sikesal Ditinjau Dari Konsep Pemerintahan Digital. *Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 9(1), 81–90.