



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitasbosowa.ac.id/index.php/jbm>



## **APLIKASI SMART NETIZEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS (STUDI KASUS KELURAHAN SIMBORO KECAMATAN SIMBORO KABUPATEN MAMUJU PROVINSI SULAWESI BARAT)**

*The Application of Smart Netizen App in Improving Public Relation Services  
(Case Study of Simboro Sub-District, Simboro District, Mamuju Regency, West Sulawesi Province)*

**Andi Athiyah Syarif<sup>1</sup>, Hasanuddin Remmang<sup>2</sup>, Mustaking<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Magister Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: andiathiya8567@gmail.com

Diterima: 22 Januari 2022/Disetujui: 30 Juni 2022

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan Smart Netizen bisa mempermudah sistem pelayanan administrasi dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis Smart Netizen di Kelurahan Simboro Provinsi Sulawesi Barat. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik berbasis Smart Netizen di Kelurahan Simboro memberikan kemudahan penggunaan karena mampu meringkas waktu pelayanan dan memangkas biaya pelayanan. Faktor pendukung yaitu adanya UU Pasal 11 Tahun 2008 wacana informasi dan Transaksi elektro (ITE), tidak adanya iuran pelayanan, mekanisme pelayanan yang simpel dan cepat, dan database warga dapat disimpan dengan baik. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adanya gangguan jaringan yang disebabkan cuaca buruk dan mati lampu, kurangnya pelatihan penanganan masalah jaringan kepada aparatur kelurahan, beberapa fasilitas pada dalam masih belum bisa dipergunakan, dan kurangnya pemahaman warga.

**Kata Kunci:** *Smart Netizen*, Faktor Pendukung, Faktor Penghambat

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the use of Smart Netizen to facilitate the administrative service system and to determine the inhibiting and supporting factors in the implementation of Smart Netizen-based public services in Simboro Village, West Sulawesi Province. The method of collecting data is through observation, interviews, and documentation studies, while the data analysis uses descriptive qualitative analysis. The results showed that the Smart Netizen-based public service in Simboro Village provides ease of use because it can summarize the service mechanism that takes 15 working days as two to 3 days. In addition, Smart Netizen are able to cut service costs. The supporting factors are the existence of a legal umbrella, the absence of service fees, a simple and fast service mechanism, and the citizen database can be stored properly. Meanwhile, the inhibiting factors are network disturbances caused by bad weather and blackouts, the lack of training in handling network problems to the village apparatus, some facilities in the software that are still not commonly used, and the lack of understanding of citizens regarding the use of gadgets.*

**Keywords:** *Smart Netizen*, *Supporting Factors*, *Inhibiting Factors*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini semakin dirasakan pentingnya pemanfaatan teknologi gosip menjadi sarana buat layanan info bagi warga guna mendukung penyelenggaraan program pemerintah. Pemerintah bagaimanapun tidak bisa mengecualikan keberadaan teknologi informasi sebab teknologi info ialah wahana yg paling efektif untuk menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan - kebijakan pemerintah pada banyak sekali bidang.

Kehidupan saat ini nyaris tak lepas asal teknologi, hampir pada semua lini menggunakannya, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, budaya dimanjakan menggunakan teknologi. dari yg umumnya mengerjakan sesuatu memakai indera tradisional kini sudah menggunakannya menggunakan banyak sekali macam teknologi mirip teknologi personal komputer serta sebagainya Penggunaan teknologi berita artinya buat mempertinggi kemajuan pendidikan dengan mengikuti era teknologi yang semakin maju saat ini sinkron menggunakan pendapat Sarlito W. Sarwono, menyatakan bahwa Maju dan berkembangnya peradaban dunia pula mempengaruhi alat pendukungnya, diantaranya artinya teknologi komunikasi yang penggunaannya sebagai indera bantu buat memproses dan mentransfer perangkat data informasi yang dibutuhkan, teknologi komunikasi pula menjadi karena masuknya tata cara dan nilai baru asal luar yg pada gilirannya istiadat serta nilai baru ini masuk ke dalam lingkungan kehidupan famili dan warga (Sarlito, 2010).

Abad yang ke 21 ini aneka macam perkembangan-perkembangan baik pada hal pendidikan, pemerintahan, ekonomi, juga teknologi. tidak perlu diragukan lagi, kemajuan teknologi membuat kita semakin mudah buat berkomunikasi menggunakan orang lain. tidak ada batasan daerah antara satu dengan yang lain. masyarakat hampir pada semua global memanfaatkan teknologi yg terdapat, mulai asal handphone, laptop, netbook dan gadget-gadget lainnya. di pada gadget itu pun rakyat (konsumen) telah dimanjakan menggunakan aplikasi-perangkat lunak yang sangat canggih, mau tak mau para pengguna pun harus mengikuti perkembangan dan menggunakan sendirinya terpengaruh serta akhirnya memakai perangkat lunak tersebut.

Kemajuan teknologi isu serta pemahaman masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat. Didalam pemerintahan keliru satu aspek penunjang keberhasilan bekerja dalam menjalankan proyek selalu didukung dengan kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yg terdapat termasuk pada sektor publik yg dilakukan sang pemerintah termasuk pada Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan menggunakan adanya perkembangan teknologi canggih, sebagai akibatnya dapat membangun contoh baru pada pelayanan publik, dimana pelayanan publik tadi membangun pelayanan menggunakan melalui software serta web browser. Pemerintah Indonesia telah menggencarkan prinsip Dilan "Digital Melayani" pada memberikan pelayanan public (Agus, 2020).

standar pelayanan dalam era pemanfaatan personal komputer pada berbagai bidang semakin luas, sehingga sistem gosip pun sebagai suatu kebutuhan buat

mempermudah, mempercepat dalam membuat gosip bagi warga . Tentunya hal tadi menjadi utama permasalahan pemerintah buat menaikkan pelayanan publik, menggunakan menyampaikan layanan baru berbasis teknologi kepada masyarakat melalui teknologi info baik pada bentuk gambar, teks, grafik dan bunyi Ilmu Pengetahuan serta teknologi telah mendorong terjadinya perubahan serta kemajuan dalam seluruh bidang aktivitas, termasuk penyelenggaraan pemerintah. Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan buat menaikkan pelayanan publik guna meningkatkan kecepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pada samping menjadi sarana pendidikan politik di taraf lokal. buat itu, pembentukan daerah harus memerhatikan berbagai faktor, mirip kemampuan ekonomi, potensi wilayah, luas wilayah, kependudukan, serta pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, serta pertimbangan serta syarat lain yg memungkinkan daerah itu bisa menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya wilayah serta diberikannya otonomi wilayah (Undang-Undang Republik Indonesia nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah).

Pelayanan Publik artinya segala bentuk kegiatan pelayanan umum yg dilaksanakan sang instansi pemerintah sentra, pada wilayah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan warga pula dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. pada penelitian ini yang dimaksud dengan Smart Netizen merupakan software atau program yang digunakan pemerintah Kabupaten Mamuju menjadi pelayanan administrasi Kelurahan buat kebutuhan-kebutuhan berupa pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu pertanda Penduduk (KTP) serta lain sebagainya. perangkat lunak ini diresmikan di April 2018.

Tujuan penelitian untuk mengetahui penggunaan pelayanan Smart Netizen bisa mempermudah sistem pelayanan administrasi serta buat mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis Smart Netizen di Kelurahan Simboro Provinsi Sulawesi Barat.

## 2. METODE

Berdasarkan tempat pelaksanaannya penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (Field Research). Penelitian lapangan (Field Research) yaitu penelitian yg bertujuan buat menelaah secara intensif tentang latar belakang keadaan kini dan hubungan lingkungan suatu grup sosial, individu, lembaga atau masyarakat (Narbuko, 1997). dalam prosesnya, penelitian ini mengangkat data, informasi dan perseteruan yang terdapat pada lapangan terkait implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Smart Netizen di Kabupaten Mamuju khususnya di Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan sekitar dua (dua) bulan, yaitu dari Oktober 2021 s/d November 2021. Populasi pada penelitian ini merupakan warga Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju. pada penelitian ini yang dijadikan

sampel artinya aparaturnya Kelurahan yang terdiri dari 1 orang kepala Kelurahan, 1 orang Bendahara Kelurahan, 1 orang Sekretaris Kelurahan, 1 orang Kaur Pemerintahan serta 5 orang warga yg telah memakai aplikasi Smart Netizen, sehingga jumlah sampelnya 11 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara, observasi, serta dokumentasi. Analisa data yg dipergunakan penulis pada penelitian ini merupakan analisa data deskriptif kualitatif, data yg dikumpulkan berupa konsep dan bukan nomor yg bertujuan buat memudahkan dan memahami data-data yang ditetapkan dalam penelitian. sesudah melakukan analisa data, maka langkah selanjutnya penulis menarik konklusi kualitatif menggunakan mempergunakan cara berfikir induktif menarik konklusi asal spesifik ke awam (Hadi, 1985).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan wawancara kepada beberapa responden yang terdiri dari pihak pemerintah Kelurahan Simboro dan warga yang mengurus keperluan administratif sehingga perlu menggunakan *smart netizen*. Beberapa pertanyaan meliputi penggunaan *smart netizen*. Berdasarkan penilaian responden terkait penilaian penggunaan *smart netizen* ada beberapa tanggapan dari responden seperti yang diungkapkan oleh lurah Simboro :

*"Smart netizen menjadi solusi bagi kami selaku pengurus kelurahan untuk membantu masyarakat dalam mengurus keperluan administratifnya. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat diharapkan dapat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan"*. (Lurah Simboro)

Aplikasi *smart netizen* merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu warga dalam mengurus keperluan administratif. Tujuan utama pengadaan aplikasi ini untuk memberikan kemudahan dan lebih mempersingkat waktu dalam mengurus keperluan warga. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Kaur Kelurahan Simboro :

*"Selama penggunaan smart netizen urusan administrasi seperti KTP dan KK bisa cepat diselesaikan. Penggunaan aplikasi yang mudah juga bisa membantu masyarakat untuk mendaftar sebelum datang ke kantor kelurahan. Hal ini membuat masyarakat tidak perlu menunggu lama lagi"*. (Kaur Kelurahan Simboro)

*"Lewat smart netizen lebih mudah urus KTP karena bisa melakukan pengajuan lewat aplikasi baru nanti muncul kode untuk dibawa ke Kelurahan. Tidak perlu lagi antri di kantor kelurahan."* (Warga Simboro)

Kemudahan dalam mengurus KTP dan KK yang memerlukan proses yang panjang menjadi permasalahan yang dihadapi oleh warga. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi pemerintah kelurahan Simboro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, aplikasi ini membantu mensinergikan antar perangkat

pemerintah kelurahan seperti yang dikatakan kepala dusun :

*"Smart netizen membantu sinergitas antara pihak kelurahan dengan dusun. Informasi yang dibutuhkan terkait data masyarakat yang terdata dapat dilihat dengan mudah melalui aplikasi"*. (Kepala Dusun)

*Smart netizen* bisa menjadi solusi untuk mensinergikan antar perangkat kelurahan agar mampu membantu masyarakat dengan proses yang lebih baik dan lebih cepat. Dengan kemudahan dalam mengakses data warga bagi perangkat kelurahan apalagi jika membutuhkan data terkait warga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden terkait kelebihan dari penggunaan *smart netizen* mendapatkan penilaian yang baik karena mampu mengurangi kecurangan dari calo. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*"Penerapan smart netizen untuk memberikan kemudahan bagi warga untuk mengurus keperluan administratif. Hal ini memang bertujuan untuk menghindari penggunaan calo yang biasa melakukan pungli untuk keperluan warga."* (Bendahara Kelurahan)

Aplikasi *smart netizen* memberikan kemudahan dalam mengurus karena memangkas waktu mengurus administrasi dan membuat warga tidak berkerumun karena tidak perlu mengantri di kantor kelurahan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*"Mudah digunakan, mudah dipahami, dan bisa menjadi solusi untuk mempermudah mengurus administratif warga. Setidaknya tidak perlu lagi antri dalam waktu lama untuk mengurus."* (Warga Simboro)

Pengarsipan data warga memerlukan sistem yang baik agar dapat disimpan dalam waktu yang lama dan memerlukan keamanan yang tinggi terlebih menyangkut data warga. Dengan keberadaan Undang - Undang yang mengatur tentang penggunaan sistem elektronik menjadikan penggunaan aplikasi *smart netizen* menjadi lebih baik dibanding penggunaan pencatatan secara manual. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*"Smart netizen bisa membantu dalam pengarsipan data warga. Kebutuhan data terhadap warga sangat diperlukan terutama dalam kondisi pandemi seperti saat ini. Apalagi pasca gempa data warga harus diperbarui. Dengan ditunjang adanya UU ITE harusnya semakin memberikan kemudahan terkait penggunaan sistem elektronik untuk digunakan sebagai bantuan dalam urusan administratif warga."* (Sekretaris Kelurahan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden terkait kekurangan dari penggunaan *smart netizen* mendapatkan penilaian yang beragam namun semuanya sependapat terkait permasalahan server dan jaringan internet. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*"Namanya juga aplikasi yah pasti ada kendala yang kadang dialami apalagi mengandalkan jaringan internet. Apalagi pasca gempa bumi jadi jaringan*

*kadang masih bermasalah. Selain itu, kondisi sarana dan prasarana kantor kelurahan yang juga kadang mengalami kendala yang kadang membutuhkan tenaga teknis untuk diperbaiki.”* (Kaur Kelurahan)

*“Masih banyak kekurangan dari aplikasi ini seperti masih ada warga yang kurang paham terhadap penggunaan aplikasi karena sudah tua. Selain itu, aplikasi juga masih sering mengalami kerusakan sehingga perlu diperbaiki lagi.”* (Warga Simboro)

*“Aplikasi yang terhubung dengan server masih kadang mengalami kendala. Gempa bumi yang beberapa bulan lalu menguncang Sulawesi Barat membuat sarana dan prasarana yang dimiliki kantor kelurahan mengalami kerusakan. Belum lagi kalau kerusakan dari server yang harus ditangani oleh tenaga ahli karena belum ada pegawai yang bisa menyelesaikannya secara mandiri.”* (Lurah Simboro)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan responden mengungkapkan berbagai kekurangan dari penggunaan aplikasi *smart netizen* baik itu dari sistem maupun dari sarana dan prasarana yang dapat menunjang jalannya sistem. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pemerintah setempat khususnya terkait permasalahan server yang sering menjadi kendala.

## **b. Pembahasan**

### **1) Gambaran Umum Aplikasi *Smart Netizen***

Seiring menggunakan perkembangan teknologi info serta komunikasi, aktivitas kehidupan manusia pada aneka macam sektor tengah mengalami perubahan. Begitu pula pada sektor pelayanan publik yang dilakukan sang pemerintah, perkembangan teknologi gosip serta komunikasi telah melahirkan contoh pelayanan publik yg dilakukan melalui E-Government. Implementasi pelayanan publik berbasis perangkat lunak *Smart Netizen* di Kabupaten Mamuju dilihat melalui konsep E-Government yaitu kegiatan pemerintahan yg menggunakan alat-inaera teknologi info serta komunikasi buat melakukan layanan yg lebih baik pada warga , usaha, dan entiti pemerintah.

Upaya membuat sistem pemerintahan berbasis elektronika dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Mamuju menggunakan mencanangkan program *Smart Netizen*. *Smart Netizen* ialah aplikasi atau program yang digunakan pemerintah Kabupaten Mamuju buat mengintegrasikan seluruh kelurahan yang mengalami hambatan keterbatasan akses pelayanan publik antar wilayah. dan ekskavasi lebih lanjut mengenai kebutuhan -kebutuhan administrasi kelurahan berupa pembuatan kartu famili (KK), Kartu indikasi Penduduk (KTP) dan lain sebagainya. Didukung jua dengan perangkat lunak map (peta) sikam.id buat memudahkan pengguna buat mencari atau melihat fasilitas-fasilitas kampung yang terdapat pada Mamuju.

Undang - Undang tersebut melahirkan Pemerintahan Kelurahan, pada rangka mendorong kemandirian Kelurahan, akselerasi, pemerataan pembangunan

ekonomi, tumbuhnya industri kreatif, pariwisata, dan lainnya yg berbasis pekelurahanan tentunya pada rapikan kelola pemerintahan Kelurahan yang transparan, akuntabilitas, diharapkan instrumen - instrumen bagi Kelurahan yg dapat memberikan ruang serta akses pada kemajuan pada aneka macam bidang. dengan pelayanan berbasis IT dibutuhkan bisa menghapus pungli dan proses pelayanan bisa sebagai lebih cepat.

Adapun cara penggunaan perangkat lunak *Smart Netizen* yaitu melakukan login data, terlebih dahulu pengguna harus membuat akun menggunakan e-mail. lalu daftar menggunakan memasukkan alamat e - mail buat mendapatkan user (akun pengguna). Cara penggunaan aplikasi *Smart Netizen* menggunakan cara mengakses page Website kelurahan menggunakan domain kemudian login username serta memasukkan password (kata sandi).

### **2) Kemudahan Pelayanan Administrasi Berbasis *Smart Netizen***

Sebelum penggunaan *Smart Netizen* pelayanan administrasi kependudukan sebelum memakai aplikasi *Smart Netizen* sinkron baku pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Kelurahan Simboro. Adapun standar pelayanan yg dibakukan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana serta prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan prosedur pelayanan merupakan tata cara melaksanakan suatu pekerjaan menggunakan unsur administrasi dan memakai tata tertib di pelaksanaannya. prosedur pelayanan yg dibakukan bagi pengguna pelayanan memuat kesederhanaan. Kesederhanaan yg dimaksud artinya mekanisme pelayanan yg praktis dipahami serta praktis dilaksanakan. Pelayanan yang memenuhi standar dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan pihak yang membutuhkan karena pelayanan pemerintahan berbentuk jasa maka, hal utama yg dilakukan pada prosedur pelayanan ialah hubungan antara pemberi serta penerima pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Simboro harus melalui prosedur yg relatif menyita waktu. misalnya buat pembuatan Kartu indikasi Penduduk (KTP) pertama, rakyat harus meminta surat rekomendasi atau surat pengantar berasal ketua Dusunsetempat. kemudian diberikan formulir buat pengisian data, selesainya itu surat serta formulir tadi diberikan di pihak ketua Kelurahan/Lurah bersamaan memakai kelengkapan kondisi-syarat pendukung lainnya untuk pemeriksaan berkas, menyampaikan resi pertanda terima permohonan, menyimpan arsip dan menyampaikan permohonan yang sudah lengkap ke Kecamatan. Pihak Kecamatan mendapatkan dan meneliti berkas permohonan, menyimpan arsip dan mengirimkan permohonan yang sudah lengkap ke Kabupaten (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Disdukcapil mendapatkan serta meneliti berkas permohonan, melakukan verifikasi data, memproses,

serta selanjutnya mengirimkan kembali data yang telah dicetak ke Kecamatan. Kecamatan mendapatkan, meneliti serta menandatangani data tersebut ke Kelurahan. koordinator Kelurahan mendapatkan resi pertanda tangan terima permohonan serta menyerahkan Kartu pertanda Penduduk (KTP) kepada yang bersangkutan. prosedur tersebut memerlukan ketika sekurang-kurangnya 15 hari kerja.

2. Waktu Penyelesaian, saat penyelesaian atau jangka saat yg dibutuhkan buat menuntaskan seluruh proses pelayanan asal setiap jenis pelayanan yang ditetapkan sejak waktu pengajuan permohonan sampai menggunakan penyelesaian pelayanan mampu dimaksimalkan secara cepat serta seringkas mungkin. Melihat prosedur pelayanan pembuatan Kartu indikasi Penduduk yg membutuhkan saat 15 hari kerja, rakyat memerlukan waktu penyelesaian yg ringkas dan kepastian saat penyelesaian agar tak dirancang menunggu. Keterbukaan tentang jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat krusial pada menunjang penyelenggaraan pemerintahan terkait dengan hadiah isu di pihak penerima pelayanan. Jika prosedur pelayanan sudah selesai dilakukan, pihak penerima pelayanan akan menanyakan kapan waktu pengambilannya.
  3. biaya Pelayanan Tarif pelayanan yang akan diterima sesuai menggunakan ketentuan yang sudah ditetapkan. Tarif pelayanan publik, adalah tanggung jawab negara dan /atau rakyat. jika dibebankan di warga atau penerima pelayanan, maka penentuan tarif pelayanan publik tadi ditetapkan menggunakan persetujuan dewan perwakilan rakyat, DPRD Kabupaten/Kota dan sesuai peraturan perundang-undangan (Pasal 31 UU No. 25 Tahun 2009). dengan adanya software tadi, pelayanan administrasi menjadi zero cost.
  4. Produk Pelayanan, Pelayanan yg akan diterima sesuai menggunakan ketentuan yg telah ditetapkan. Produk pelayanan yg diterima berupa dokumen kependudukan seperti Kartu tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga (KK), akta catatan sipil, serta surat perizinan lainnya. Pelayanan jasa publik adalah jasa yang sifatnya menyangkut hajat hidup orang poly maka yg diperlukan produk pelayanannya tidak mengandung kesalahan sama sekali. Proses mendapatkannya harus sinkron menggunakan yg akan terjadi produk pelayanan yang diperoleh. Produk pelayanan adalah dampak asal aneka macam jenis pelayanan. Produk pelayanan yang didapatkan memberikan seberapa besar tingkat kinerja penyelenggara pelayanan. Sejauh ini produk pelayanan yang didapatkan masyarakat Simboro sesuai menggunakan yang mereka harapkan. tetapi upaya perbaikan masih wajib dilakukan.
  5. sarana serta Prasarana, Berhasilnya suatu pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Simboro didukung berasal beberapa bukti fisik adanya perangkat personal personal komputer di tempat kerja kelurahan, printer, dan pemanfaatan gadget pada warga . Penggunaan perangkat lunak Smart Netizen membutuhkan koneksi atau jaringan yg stabil, hal ini didukung memakai adanya pemasangan wifi untuk memudahkan upload data pemohon ke server.
  6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan pada menyampaikan pelayanan telah relatif baik dengan training pengoperasian software Smart Netizen. pelatihan diberikan secara berkala menggunakan jadwal dan lokasi yang telah ditentukan. pembinaan yang diberikan tim pelaksana sang Dinas Komunikasi dan gosip (Diskominfo) Kabupaten Mamuju berdasar pada pengembangan asal daya manusia menggunakan pengenalan, pengoperasian serta permasalahan gangguan teknis di sistem perangkat lunak. pembinaan pelayanan berbasis IT bertujuan menaikkan kinerja aparatur kelurahan buat mewujudkan Good Governance serta pengembangan serta pemugaran pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Kualitas Pelayanan Administrasi Berbasis *Smart Netizen*
- Implementasi E-Government artinya sebuah transformasi. Fungsi teknologi gosip pada pada kerangka ini buat memberikan terjadinya perubahan-perubahan fundamental sehubungan menggunakan proses penyelenggaraan pemerintah pada era terbaru. Pemerintah mencoba untuk mengubah fenomena citizens in line menjadi citizen on line pada artian Bila dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk menerima pelayanan maka selesainya E-Government diimplementasikan yang bersangkutan tidak wajib menunggu usang dan membayar mahal buat menerima pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara online melalui smartphone atau internet. Fitur kontribusi pada software Smart Netizen menghasilkan penggunaanya tak kesulitan pada mengoperasikannya.
- Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Simboro mengacu di 5 dimensi sinkron Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 standar pelayanannya menjadi berikut :
1. Efisien, Keadaan yang memberikan tercapainya perbandingan terbaik antara masukkan (input) dan keluaran (output) pada suatu penyelenggara pelayanan publik. Penggunaan perangkat lunak Smart Netizen pada Kelurahan Simboro terjadi efisiensi yang terdapat pada prosedur pelayanan.
  2. Efektif, Tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan. Pelayanan administrasi kependudukan setelah menggunakan software Smart Netizen di Kelurahan Simboro sebagai lebih efektif karena tidak perlu lagi melalui banyak sekali tahapan buat mendapatkan sebuah pelayanan dan tidak lagi dilakukan secara manual.
  3. Ekonomis, Pengguna tidak perlu lagi membayar

mahal buat sebuah pelayanan administrasi kependudukan. perangkat lunak Smart Netizen didesain dengan perdeo.

4. Sempel diakses, menggunakan menganut kerangka berpikir citizen in line menjadi citizen online pengguna bisa mengakses kapanpun dimanapun, karena software ini tidak terbatas saat.
5. Kesamaan, Terjadi kesamaan hak setiap masyarakat negara. Siapapun berhak menerima pelayanan dengan mengaksesnya secara individu.

Akuntabilitas pelayanan diselenggarakan sang birokrasi, pada hal ini aparaturnya Kelurahan Simboro berkewajiban buat mempertanggungjawabkan keberhasilan perangkat lunak pada menyampaikan pelayanan yg semaksimal mungkin kepada masyarakat. Mendorong kiprah serta rakyat pada penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan mempertahankan aspirasi kebutuhan dan harapan rakyat, Jika terjadi problem masyarakat bisa melaporkan keluhan penggunaan perangkat lunak. Pihak aparaturnya Kelurahan tidak boleh diskriminatif, di artian tidak membeda-bedakan suku, ras, kepercayaan, golongan, gender, serta status ekonomi pada hadiah pelayanan publik.

Elemen pendukung keberhasilan pengembangan E-Government dimulai asal pihak aparaturnya Kelurahan, dialokasikan sumber daya manusia buat menghasilkan konsep tadi. Aparaturnya Kelurahan diberikan pembinaan khusus buat pengoperasian software Smart Netizen yg nantinya disosialisasikan kepada warga setempat secara konstan. di pemanfaatan sumber daya manusia tersebut pihak Dinas Komunikasi dan gosip (Diskominfo) Kabupaten Mamuju telah mengadakan penjadwalan training di setiap aparaturnya Kelurahan.

E-Government adalah bentuk atau contoh pelayanan publik yg menggunakan teknologi digital buat memudahkan warga pada menerima pelayanan publik yg baik. Manfaat penting dari adanya E-Government merupakan terwujudnya pemerintahan yg bertanggung jawab kepada warganya serta tercipta layanan pemerintahan yang sesuai menggunakan kebutuhan rakyat.

#### 4) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Berbasis *Smart Netizen*

Sebuah penemuan pelayanan pada penerapannya memiliki dukungan dan kendala pada penerapannya. Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi menggunakan software Smart Netizen buat pelayanan administrasi kependudukan tidak dan merta berjalan menggunakan sempurna ada hambatan-hambatan yang menyebabkan software tadi tidak berfungsi dengan aporisma. Berikut faktor pendukung dan penghambat pada implementasi pelayanan publik berbasis perangkat lunak Smart Netizen di Kelurahan Simboro.

##### a) Faktor Pendukung

Lahirnya UU Pasal 11 Tahun 2008 wacana isu serta Transaksi elektro (ITE), menjadi upaya buat menyediakan payung hukum bagi kegiatan pemanfaatan teknologi dan transaksi elektronika.

Kemudahan pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Simboro selama memakai software Smart Netizen didukung menggunakan wahana perangkat personal komputer yang tersedia di kantor Kelurahan dan dukungan pemanfaatan gadget untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual.

Banyak sekali ketidakpuasan warga terhadap bentuk pelayanan umum berasal pemerintah, dengan Smart Netizen rakyat tidak diperlu mengeluarkan iuran pelayanan yg tidak diharapkan. Pelayanan berbasis online merupakan murah, praktis, serta cepat. biaya pelayanan yg tidak berbayar membuahkan pelayanan tersebut murah. Pelayanan yang tidak melalui mekanisme yang sulit serta tepat saat menjadikannya praktis dan cepat. Sebuah keharusan bagi aparat pemerintah buat lebih mempertinggi kesadaran akan moralitasnya, mengingat hubungan antar individu yang berlangsung di proses pelayanan, memiliki kerawanan yang berkaitan menggunakan penyalahgunaan wewenang, iuran yg tidak lumrah dan penggunaan calo.

Unsur adanya pimpinan yg mampu menjadi inisiator primer di pada implementasi E-Government merupakan kunci keberhasilannya. seseorang pemimpin tidak saja wajib visioner tapi pemimpin tersebut haruslah artinya seseorang yang rela berkorban, berani merogoh resiko, mampu mencari asal dana, diterima keberadaannya oleh masyarakat, serta sanggup bekerja keras..

##### b) Faktor Penghambat

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak dan merta berjalan sesuai menggunakan tujuannya, ada faktor penghambat yang menjadi acuan dan concern para penyelenggara pelayanan publik buat meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor penghambat pada berjalannya implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Smart Netizen pada Kelurahan Simboro yaitu gangguan jaringan yang diakibatkan karena meninggal lampu dan hujan. Kelurahan Simboro masih seringkali mendapatkan pemadaman listrik bergilir yg menyebabkan tewas lampu sebagai akibatnya penggunaan perangkat lunak tadi menjadi loading.

Faktor penghambat berikutnya artinya sebagian fasilitas yg belum bisa dipergunakan karena beberapa sarana penunjang tersebut belum lengkap sehingga tidak dapat digunakan dalam pelayanan. sinkron memakai Pasal 26 Peraturan Pemerintah RI nomor 82 Tahun 2012 perihal penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronika berbunyi :

- Penyelenggara Sistem elektronika harus menyediakan fitur sesuai dengan karakteristik sistem elektro yg digunakannya.
- Fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berupa fasilitas buat:
  - a) Melakukan koreksi;
  - b) Membatalkan perintah;

- c) memberikan konfirmasi atau rekonfirmasi;
- d) memilih meneruskan atau berhenti melaksanakan aktivitas berikutnya;
- e) Melihat info yang disampaikan berupatawaran kontrak atau iklan
- f) Mengecek status berhasil atau gagal transaksi; serta
- g) Membaca perjanjian sebelum melakukan transaksi.

Selain beberapa faktor penghambat yg disebutkan diatas, hambatan lainnya artinya aparatur Kelurahan hanya diberikan training seputar pengoperasian aplikasi, belum di tahap perbaikan buat gangguan teknis. Dinas Komunikasi serta gosip Kabupaten Mamuju hanya sebatas pembinaan operasional penggunaan belum sampai dipenanganan perseteruan jaringan saat mengalami masalah atau hambatan penggunaan software. Terbatasnya jumlah sumber daya terkait operator penyedia pelayanan mengakibatkan koordinator Kelurahan memberikan rangkap jabatan kepada aparaturnya. sesuai dengan Pasal 24 Peraturan Pemerintah RI nomor 82 Tahun 2012 perihal penyelenggaraan sistem dan transaksi elektro berbunyi :

- Penyelenggara Sistem elektronik wajib melakukan edukasi pada Pengguna sistem elektro.
- Edukasi sebagaimana dimaksud di ayat (1) paling sedikit mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab semua pihak terkait, serta prosedur pengajuan.

Kurangnya pemahaman rakyat wacana pemanfaatan gadget yg menghasilkan osialisasi penggunaan aplikasi yg diberikan pihak aparatur Kelurahan masih kurang karena di era sekarang pemahaman teknologi masih kurang memahami istiadat penggunaan aplikasi..

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis Smart Netizen di Kelurahan Simboro memberikan kemudahan penggunaan sebab bisa meringkas mekanisme pelayanan yang memakan waktu 15 hari kerja menjadi dua hingga tiga hari saja. Selain itu smart netizen mampu memangkas biaya pelayanan. Faktor pendukung yaitu adanya payung hukum, tidak adanya iuran pelayanan, mekanisme pelayanan yg praktis serta cepat, serta database warga dapat disimpan menggunakan baik. Sedangkan yang sebagai faktor penghambat adanya gangguan jaringan yg disebabkan cuaca buruk serta meninggal lampu, kurangnya training penanganan dilema jaringan pada aparatur kelurahan, beberapa fasilitas di dalam perangkat lunak yang masih belum biasa dipergunakan, dan kurangnya pemahaman rakyat ihwal pemanfaatan gadget.

Saran peneliti dalam implementasi pelayanan publik berbasis software Smart Netizen buat pihak aparatur Kelurahan kedepannya yang wajib dibenahi adalah

perseteruan jaringan yg kurang mendukung sehingga memperlambat proses kinerja aparatur Kelurahan. Mungkin mampu diatasi menggunakan penggunaan provider jaringan yang mendukung pada daerah tersebut, sebagai akibatnya penggunaan software masih dapat berlangsung waktu cuaca jelek juga sedang matilampu sekalipun. Beberapa fasilitas pada layanan perangkat lunak tersebut segera diperbaiki agar memudahkan penggunaanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta, 1998, h. 115.
- Chen, Yu-Che, James Perry. (2003). "Outsourcing for E-Government: Managing for Success" dalam *Public Performance & Management Review*. Vol. 26, No.4 (June, 2003).pp.404-421.
- Depdagri-LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Publik Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta, 2007, h.34.
- Rochaety, E., Rahayuningsih, P., Yanthi, P. G., *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). h. 85.
- Fathoni, A. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan. Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fauziah, F., Fazriyan, W., Pratama, F. A., & Pratama, S. P. (2020). *Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi Untuk Mempromosikan Produk-Produk Unggulan Kelurahan. Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(01).
- Fiske, John. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi edisi 3 cetakan 4 .di terjemahkan Hapsari Winiayingtyas*. Jakarta : Rajawali Press, hlm: 35.
- Gasperz, Vincent *Total Quality Management (TQM)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h.241.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, h.12.
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Kelurahan Berbasis Web*. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9-21.
- Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008, h.18.
- Indrajit, R. Eko. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta, 2002, h.3.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan. Hal 10-11
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung, Mandar Maju, 1996, h. 187.

- Kontjaraningrat, Metode-Metode Penelitian Masyarakat, Jakarta, Gramedia, 1981, h.42.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hal 464.
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP STIM YKPN. Hal 21.
- Marschall, Melissa J, Citizen Participztion and The Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods, Political Research Quarterly, Academic Research Library, 2004, h.231.
- Mayowan, Y. (2019). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di Kelurahan (studi kasus di kabupaten Lamongan). Profit: Jurnal Administrasi Bisnis, 10(1), 14-23.
- Moenir, 2005, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta. Hal 47.
- Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara. Hal 47 44
- Narbuko, Cholid dan Ahmadi, Abu. Metode Penelitian (Jakarta: Bumi Aksara, 1997) h. 1.
- Nasution, M. N., 2001, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal 16
- Nawawi, Hadari. Metode Penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1998, h. 133.
- Onong Uchjana Effendy (2007). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : PT Remaja Rosdakarya , hlm :11.
- Onong Uchjana Effendy, Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.12.
- Poerwadarminta, W. J. S., Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta. 1999, h.571
- Ratminto & Winarsih, A. Septi. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, h.4
- Saefullah, H. A. Djadja. Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi, AIPI dan PK2W Lemlit Unpad, Bandung, 2008, h.28
- Sampara, Lukman. & Sugiyanto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Jakarta: STIA LAN Press. Hal 5
- Santosa, Pandji. Administrasi Publik Teori Good Governance, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h.57
- Sarlito. W. Sarwono, Psikologi Remaja (Cet XIII; Jakarta: Raja Grafindo, 2010), h. 139.
- Satriya, E. (2006). Pentingnya Revitalisasi E-Government di Indonesia. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia, 3-4.
- Sianipar, 1999. Manajemen Jasa, Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal 32.
- Sinambela, L. Poltak. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h.6.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hal. 5.
- Sondang P. Siagian, Kerangka Dasar Ilmu Administrasi, Rineka Cipta, Jakarta, 2001, h.128.
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5).
- Sutarto, 1988. Dasar-Dasar Organisasi, Yogyakarta: Cetakan Ke-18, Gajah Mada University Press. Hal 123.
- Sutopo, 2002. Pelayanan Prima, Yogyakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI. Hal 11
- Sutrisno Hadi, Metodologi Research, Yogyakarta, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1985, jilid I, h. 143
- Thoha, Miftah. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2001, h.41.
- Thoha, Miftah. Perspektif Perilaku Birokrasi, Rajawali, Jakarta, 1991, h.176.
- Tjiptono 1996, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal 51
- Tjiptono, Fandy. 1997, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi, Edisi 1. Hal 129
- Widodo, Joko 2001, Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia. Hal 59.