

TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN RAPPOCINI DAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR

Lukman Hakim¹⁾, Nuryanti Mustari²⁾

¹⁾ Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar

²⁾ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar

ABSTRACT

The main problem examined in this study is the issue of transparency and accountability of public services based on e-government in the Rappocini District Office and Tamalate District of Makassar City. In Rappocini District, it does not yet have its own website, and information dissemination is still done through social media such as Facebook, Instagram and Twitter, so it does not guarantee optimal access for everyone to obtain information about the implementation of activities, especially information about the policy making process and the results achieved, although has delivered service delivery innovation and e-service corner innovations conducted by the District Government to the community. Therefore this study aims to analyze the transparency and accountability of public services based on e-government in the two districts. The method to be used in this research is descriptive qualitative and relevant types of research such as triangulation of data related to transparency and accountability in the development of public services. A qualitative approach with in-depth observation and interview techniques is used to obtain valid data and information to explain comprehensively about the development of transparency and accountability in public services as well as conceptualisation of transparent and accountable public service models. The results showed that transparency and accountability in Rappocini District and Tamalate District Makassar City in providing public services based on e-government in the management of public resources are still not accessible to the whole and directly so that the public still lacks information according to their needs and expectations.

Keywords: *Service, Transparency, Accountability, E-Government*

1. PENDAHULUAN

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik merupakan suatu tuntutan serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap kalangan pemerintah. Instruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* merupakan langkah serius pemerintah Indonesia memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. Strategi pokok yang diinginkan pemerintah adalah: 1) pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, 2) penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik, 3) pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, 4) peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, 5) pengembangan sumber daya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat, dan 6) pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Demikian pula Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan pentingnya perbaikan dalam hal kualitas pelayanan publik termasuk meningkatkan transparansi, efisiensi serta menciptakan *good governance*. Sukses yang dialami negara-negara maju serta negara-negara di kawasan Asean dalam mengimplementasikan *e-government* perlu dikaji dan diambil manfaatnya, agar Indonesia dapat memperbaiki kualitas layanan publik dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang lebih baik.

Penerapan *e-government* di Kota Makassar merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dan bertujuan menata sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah daerah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya *e-government* ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Namun demikian masalah belum meratanya jaringan internet pada 143 kelurahan di Kota Makassar serta pengawasan kinerja terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masih menjadi permasalahan yang tak kunjung selesai. Secara organik pemerintah Kota Makassar memiliki 35 SKPD, 143 kelurahan pada 15 kecamatan (Perda Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016). Jumlah SKPD yang cukup besar mulai dari satuan perangkat Sekretaris Daerah, Inspektorat, Badan, dan Dinas Pemerintah Daerah, menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan publik. Harapan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi pada SKPD dalam sistem pemerintahan (*e-*

¹ Korespondensi penulis: Lukman Hakim, Telp. 0811414659, lukman.hakim@unismuh.ac.id

government) masih kurang mampu menciptakan lingkungan kerja yang efektif, efisien dan transparan. Visi Kota Makassar dengan menerapkan *e-government* adalah menjadikan Kota Makassar sebagai kota dunia yang nyaman, masih memerlukan sistem kerja pemerintahan yang efektif, efisien dan juga transparan sehingga menjadi kota pintar (*smart city*). Hadirnya program *Smart City* di Kota Makassar diharapkan memperkuat *e-government* dengan maksud memperkuat serta memperlancar penerapan *e-government* itu sendiri. Sehingga dengan hal ini akan menjadi interaksi aktif dan cepat antara pemerintah dan warganya yang dapat mewujudkan tata kelola kota yang baik dan efisien. Namun demikian, masalah utama yang dihadapi dan menjadi masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya pemanfaatan *e-government* dalam birokrasi pemerintahan di Kota Makassar khususnya dalam pelayanan publik. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam program *smart city* masih kurang mampu dicapai serta kualitas SDM aparatur pemerintahan yang belum merata pada tingkat kelurahan dan SKPD di pemerintahan Kota Makassar. Fenomena ini perlu dikaji agar pelayanan birokrasi penyelenggaraan pemerintahan semakin baik dan memungkinkan pemerintah daerah dapat mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan Di Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian yang relevan seperti *triangulasi* untuk memperoleh sumber informasi mengenai pelayanan publik yang transparan dan akuntabel yang bermanfaat dalam meningkatkan kinerja pemerintahan yang efisien, efektif dan transparan. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam (*depth interview*) terhadap obyek sasaran penelitian yakni para aparatur/pejabat Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Sedangkan data sekunder didapatkan dengan penelusuran informasi dokumen yang telah menjadi regulasi, maupun petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik. Analisis data primer dilakukan atas hasil observasi terhadap wujud pelayanan dan hasil wawancara berupa pernyataan yang dikemukakan oleh para informan. Hal ini dilakukan dengan cara membaca seluruh transkrip wawancara yang ada dan mendeskripsikan seluruh pengalaman yang ditemukan di lapangan. Sedangkan analisis data sekunder dilakukan dengan cara mendeskripsikan seluruh data-data dan keterangan yang telah tersedia atau terdokumentasi pada pemerintah daerah, kemudian di analisis keterkaitannya dengan data primer yang diperoleh dari para informan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi dalam Layanan Publik Di Kecamatan Rappocini

Berkaitan dengan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pertanggung-jawaban pelayanan di Kecamatan Rappocini tergolong sangat terbuka kepada masyarakat karena pada dasarnya segala bentuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak pemerintah sendiri diperuntukkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat perlu mengetahui informasi yang terkait seperti bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan lain-lain. Seperti ketika melakukan inovasi pelayanan *delivery service* yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat. maka hal tersebut disosialisasikan sebelumnya mengingat masyarakat adalah publik yang harus dilayani dengan baik. Adapun di Kecamatan Rappocini ketika ada inovasi yang sifatnya memang perlu dan bermanfaat untuk masyarakat, biasanya dilaksanakan dan diterapkan langsung tanpa perlu sosialisasi awal, dan ketika ada inovasi pelayanan di Kecamatan Rappocini, maka pihak kecamatan akan menyampaikan langsung kepada masyarakat, seperti halnya saat penerapan *delivery service*. Inovasi pelayanan ini langsung diterapkan di Kecamatan Rappocini karena dianggap sangat membantu masyarakat dalam proses pelayanan di Kecamatan. Begitupun jika warga melakukan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Rappocini, tidak perlu datang langsung ke kecamatan, akan tetapi melalui *delivery service* Kartu Keluarga yang selesai bisa diantarkan langsung ke alamat yang bersangkutan.

Selama ini setiap ada informasi pelayanan publik di Kecamatan Rappocini, selalu di publikasikan melalui media sosial sebagai salah satu bentuk penyaluran informasi yang paling cepat yang dikontrol langsung oleh bagian Humas Kecamatan Rappocini melalui *Facebook* Kecamatan Rappocini, *Instagram* (@kecamatanrappocini), dan *twitter* (@kec_rappocini), dan ketika ada pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat juga bisa dilakukan melalui nomor *Whatsapp* 08114601911. Dengan adanya media sosial sebagai pendukung pelayanan dan penyebaran informasi kepada publik, menjadi wadah bagi masyarakat untuk lebih

mengenai Kecamatan Rappocini dengan berbagai informasi-informasi yang ada di dalamnya. Terkait dengan pelayanan di Kantor Camat Rappocini, juga memiliki “Motto Pelayanan” yaitu *Sombere* (Santun, Objektif, Mudah, Bersih, Efisien, Ramah dan Efektif). Selain itu di Kantor Camat Rappocini juga memiliki janji pelayanan yaitu a) memberikan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, b) siap melayani masyarakat dengan santun, ramah, efektif, efisien dan tidak mempersulit, dan c) memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sentuhan hati. Inilah yang menjadi acuan dalam memberikan dan memperbaiki pelayanan ke depannya dan senantiasa melibatkan masyarakat dalam setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Kecamatan Rappocini sebagai bagian dari partisipasi masyarakat. Penyebaran informasi yang dilakukan di Kecamatan tetap mematuhi Undang-Undang IT dengan tidak sembarang menyebarluaskan informasi yang tidak benar kepada publik. Hal ini bagian dari janji pelayanan yang dijunjung tinggi di Kecamatan Rappocini.

Pelibatan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung sangat membantu dalam perbaikan pelayanan kedepan, dimana segala saran dan masukan selalu menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan pelayanan bagi masyarakat. Sebab disadari masyarakat memiliki hak dalam menerima pelayanan yang lebih baik dan itulah yang menjadi tugas aparat sebagai pelayan publik. Di Kecamatan Rappocini semua jenis pelayanan yang diberikan gratis tanpa dipungut biaya, dan masyarakat sudah paham dan tahu akan hal itu. Terkait laporan tahunan juga dibuat pelaporan dengan menyebutnya sebagai evaluasi pertahun, dan sebelum evaluasi pertahun dilakukan, terlebih dahulu juga melakukan evaluasi pertiga bulan dan ini melibatkan semua bagian-bagian yang ada di Kecamatan Rappocini, yang bertujuan meminimalisir terjadinya kesalahan – kesalahan dalam pelayanan. Di Kecamatan Rappocini belum memiliki website sendiri, dan penyebaran informasi masih dilakukan melalui media sosial seperti *facebook*, *instagram* dan *twitter*, dan juga informasi yang terkait dengan Kecamatan Rappocini sering pula di liput oleh media, sehingga informasi yang terkait di Kecamatan Rappocini dapat di ketahui dengan mudah oleh masyarakat luas.

Akuntabilitas Pelayanan

Kegiatan yang melibatkan masyarakat di Kecamatan Rappocini selalu mengundang warga untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan tersebut, karena nantinya hasil kegiatan akan dipertanggungjawabkan kembali kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa mengetahui pertanggungjawaban anggaran yang di gunakan di kegiatan tersebut. Namun jika kegiatan yang dilakukan bersifat internal seperti pelatihan dan diklat pengembangan SDM, masyarakat tidak perlu dilibatkan karena hal ini merupakan bentuk pertanggung jawaban dalam pelayanan publik. Sesuai aturan yang ada maka setiap kegiatan yang dilaksanakan harus sesuai tugas dan tanggung jawab berdasarkan hukum dan aturan berlaku. Hal tersebut sesuai janji pelayanan yang ada di Kecamatan Rappocini.

Terkait dengan pengelolaan kegiatan yang dilakukan, Kepala Pemerintahan (Camat) dengan aparat sekretaris kecamatan selalu menyampaikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan harus mengarah pada efektifitas dan efisiensi pelayanan, dan ini pula menjadi bagian dari motto pelayanan yang ada di Kecamatan Rappocini. Setiap kegiatan yang dilakukan selalu *dibackup* dengan pelaporan sebagai bagian dari pertanggung jawaban kegiatan yang nantinya akan di evaluasi. Untuk pelaporan secara internal dilakukan oleh Camat sebagai kepala pemerintahan, namun untuk bagian pengawasan dan bentuk peratanggung jawaban secara umum dilakukan oleh BPK Jakarta dan diliput oleh media dan LSM sebagai tim independen. Pertanggungjawaban rutin dilakukan dengan meminimalisir terjadinya tindakan kolusi korupsi dan nepotisme dan akan memberikan efek positif bagi masyarakat. Ketika segala aktivitas yang dilakukan dipertanggungjawabkan secara jelas dan transparan maka akan menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kecamatan Rappocini, dan peliputan yang dilakukan oleh media pers dan LSM secara otomatis dapat tersebar dengan baik ke media sosial dan masyarakat dengan mudah mengetahui segala informasi yang terkait.

Pelayanan yang dilakukan di mini *warr room* yang merupakan pusat pelayanan terpadu di Kecamatan Rappocini dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP yang diterapkan berlaku umum untuk seluruh kecamatan yang ada di Kota Makassar. Kinerja pelayanan disertai penerapan mekanisme *reward and funishment* berdasar pada kinerja yang dilaporkan pertiga bulan sekali dan evaluasi tahunan yang dilakukan. Penilaian kinerja berdasarkan pula pada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Rappocini. Pemantauan kinerja melalui *CCTV* dilakukan di bagian humas untuk dapat mengawasi pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan. Pemantauan melalui *CCTV* bukan hanya diberlakukan untuk ruang lingkup kecamatan saja akan tetapi juga dilakukan di tiap-tiap kelurahan yang ada di Kecamatan

Rappocini. Pemberian *reward* atas kinerja yang baik dapat berupa piagam dan kenaikan tunjangan sementara, dan untuk *finishment* sendiri berupa mutasi ke kantor kelurahan atau penundaan kenaikan pangkat. Oleh karena itu pemerintah kecamatan selalu berupaya melakukan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat dapat menikmati pelayanan yang diharapkan. Prosedur pelayanan telah terpasang media diruang pelayanan untuk memudahkan masyarakat mengetahui tentang mekanisme pelayanan yang ada

Transparansi dalam Layanan Publik Di Kecamatan Tamalanrea

Kecamatan Tamalanrea telah menerapkan inovasi *e-service corner* yang dilakukan pada percobaan penerapan saat dilakukannya lomba kelurahan terpadu di tingkat provinsi di Kelurahan Kapasa tahun 2018. Penerapannya berjalan hanya beberapa bulan saja karena terkendala beberapa hal. *E-service corner* itu sendiri membutuhkan beberapa perangkat pendukung utama seperti *computer*, *wifi*, dan SDM yang paham tentang IT sebagai operator di *e-services corner* tersebut. Akan tetapi pihak kecamatan kurang mampu menyediakan perangkat tersebut sehingga camat yang baru tidak memaksakan lagi untuk diterapkannya inovasi *e-service corner* sehingga kembali kepada pelayanan terpadu kecamatan yang memang sudah paten diterapkan di setiap kecamatan yang ada di kota Makassar.

E-service corner memang sangat bagus diterapkan dalam pelayanan publik khususnya di pemerintah kecamatan mengingat kecamatan juga menjadi pusat pelayanan masyarakat. *E-service corner* merupakan inovasi pelayanan yang sangat membantu masyarakat dalam pelayanan karena selain adanya kemudahan yang diperoleh masyarakat diharapkan pula bisa meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan. Dalam *e-service corner* itu sendiri mengajarkan masyarakat untuk mandiri dan bisa dengan mudah melakukan aktivitas terkait pelayanan yang ada di Kecamatan Tamalanrea. Masyarakat bisa melakukan penginputan data sendiri terkait dengan kebutuhan mereka, pendaftaran atau registrasi bisa dilakukan sendiri oleh masyarakat, sehingga ketika di kecamatan masyarakat bisa langsung melakukan pendaftaran sesuai dengan kebutuhan mereka dan bisa langsung mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan tanpa harus berhadapan langsung dengan operator pelayanan karena ini bisa dilakukan di komputer yang telah disediakan.

E-service corner merupakan terobosan untuk memberantas banyak masalah dalam pelayanan karena program ini memberikan layanan yang istimewa dan pribadi kepada masyarakat. Disediakkannya sebuah pojok khusus di kecamatan untuk masyarakat yang ingin dilayani khusus, dan dari tempat itu, masyarakat akan di datangi langsung oleh staf kecamatan dan kemudian staf tersebut yang akan mengurus persoalan administrasinya. Layanan ini mengadopsi layanan prioritas yang banyak dilakukan oleh perbankan. Melihat hal tersebut memang sangat disayangkan jika tidak dilanjutkan, akan tetapi jika dipaksakan juga tidak baik jadinya, karena sebelumnya belum difasilitasi dengan komputer yang lengkap dan *wifi* yang memadai. Sifatnya masih terbatas sehingga penerapan *e-service corner* hanya bisa berjalan beberapa bulan saja.

Walaupun *e-service corner* tidak diterapkan di Kecamatan Tamalanrea, akan tetapi dengan adanya pusat pelayanan terpadu kecamatan, juga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Di samping itu masyarakat masih memperoleh akses dalam memperoleh informasi mengenai pelaksanaan, pengawasan dan lain-lainnya karena pada dasarnya masyarakat memang perlu memperoleh informasi terkait dengan pelayanan yang ada di kecamatan sebagai bagian dari transparansi pelayanan yang ada di kecamatan. Selain itu masyarakat memang perlu dilibatkan dalam hal memberi masukan mengenai pelayanan yang dilakukan di kecamatan. Oleh sebab itu disediakan kotak saran, dan segala keluhan masyarakat bisa disampaikan melalui kotak saran tersebut.

Jika ada kebijakan-kebijakan pelayanan yang dikeluarkan di kecamatan, masyarakat sebagai pengguna layananpun harus mengetahui bagaimana penggunaan dana publik tersebut. Masyarakat dapat mengetahui sebagai bagian yang tidak boleh disembunyikan, karena hal tersebut dapat mengundang persepsi negatif dari masyarakat, dan ini akan berdampak pada kualitas layanan di kecamatan. Namun tidak semua kegiatan-kegiatan yang dilakukan harus diketahui oleh publik, seperti halnya jika ada kegiatan yang dilakukan hanya diperuntukkan oleh pegawai kecamatan, maka tidak perlu sampai mengundang warga untuk rapat, karena ini berkaitan dengan pengembangan SDM di kecamatan dan gunanyapun untuk perbaikan pelayanan publik ke depannya. Namun semua aktivitas-aktivitas yang dilakukan disebar dimedia sosial kecamatan seperti facebook (@tamalanrea), instagram (@kecamatan_tamalanrea), dan Twitter (@tamalanreahumas). Dengan adanya media sosial akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi terkait dengan apa yang ada di kecamatan. Di media sosial, masyarakat juga bisa melakukan pengaduan, dan dituntut untuk memberikan respon cepat terhadap aduan dari masyarakat tersebut. Untuk *website* kecamatan belum ada karena sementara dalam pengadaan, namun melalui media sosial yang ada sudah cukup membantu dalam penyebaran informasi terkait dengan Kecamatan Tamalanrea. Di kecamatan ini sendiri seringkali

mengundang warga untuk dilibatkan dalam rapat-rapat dan diliput oleh media sebagai media informasi terkait aktivitas kecamatan.

Akuntabilitas dalam Pelayanan

Mekanisme pelayanan yang dilakukan selalu berpatokan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di seluruh kecamatan dalam ruang lingkup Kota Makassar. Dengan adanya SOP tersebut maka warga dapat mengetahui mekanisme pelayanan yang ada di Kecamatan Tamalanrea dan semua jenis pelayanan yang ada di kecamatan bersifat gratis tanpa dipungut biaya. SOP ini sudah terpasang di depan kantor kecamatan untuk memudahkan masyarakat mengetahui mekanisme pelayanan di Kecamatan Tamalanrea. Oleh karena itu pihak kecamatan selalu menyelenggarakan pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku.

Agar dokumen terjaga dengan baik, maka pelaksanaan setiap aktivitas di kecamatan selalu dilakukan pelaporan rutin tiap bulannya, dan akan dilaporkan juga setiap tahunnya sebagai bagian yang sudah terangkum selama laporan bulanan dilakukan. Hal ini juga dilakukan untuk menilai kinerja para pegawai kecamatan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Selain itu pelayanan terpadu kecamatan yang dilakukan ini juga berfungsi meminimalisir dan mengurangi tindakan para (calo) yang ingin memanfaatkan warga dalam mempermudah pelayanannya. Hal ini berdampak pada berkurangnya korupsi, kolusi dan nepotisme sebagai bagian dari tindakan kecurangan yang kerap kali terjadi dalam ruang lingkup pemerintahan.

Inovasi *e-service corner* sudah tidak diterapkan lagi di Kecamatan Tamalanrea berhubung inovasi tersebut harus didukung dengan sarana prasarana yang memadai, sehingga sekarang yang dilakukan adalah lebih kepada inovasi lain yang dari segi anggarannya terjangkau dan tidak perlu mahal. Di Kecamatan Tamalanrea ada dua inovasi yang digunakan yaitu Posko Terpadu Tripika Kecamatan Tamalanrea yang merupakan koordinasi antara TNI, Polri dan Pihak Kecamatan yang merupakan posko pengaduan untuk masyarakat. Namun hal tersebut masih kurang maksimal disebabkan belum adanya tempat yang paten untuk posko tersebut dan tempat yang dipakai sementara sebagai posko pengaduanpun dipinjam oleh Dishub sehingga untuk sementara masyarakat yang mau melakukan pengaduan bisa langsung kekecamatan. Yang kedua yaitu Pengajian Dirosa diperuntukan bagi para pegawai kecamatan untuk pengajian yang selanjutnya akan dibuka untuk umum, sehingga masyarakat bisa berbaur dengan para pegawai kecamatan di kegiatan lain di luar dari proses administrasi pelayanan.

4. KESIMPULAN

1. Transparansi dan akuntabilitas Pelayanan berbasis e-government di Kecamatan Rappocini belum sepenuhnya dapat diakses dan terbuka bagi masyarakat
2. Penerapan *delivery service*, sebuah inovasi langsung diterapkan di Kecamatan Rappocini karena dianggap sangat membantu masyarakat dalam proses pelayanan di Kecamatan
3. Setiap kegiatan yang dilakukan selalu *dibackup* dengan pelaporan sebagai bagian dari pertanggung jawaban kegiatan yang nantinya akan di evaluasi.
4. Kecamatan Tamalanrea menerapkan inovasi *e-service corner*, namun karena peralatan IT yang kurang dapat dipenuhi maka kembali kepada pelayanan terpadu kecamatan yang memang sudah paten diterapkan di setiap kecamatan yang ada di kota Makassar.
5. Akuntabilitas setiap aktivitas di kecamatan selalu dilakukan dengan pelaporan rutin tiap bulannya, dan akan dilaporkan juga setiap tahunnya sebagai bagian yang sudah terangkum selama laporan bulanan dilakukan. Hal ini juga dilakukan untuk menilai kinerja para pegawai kecamatan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim, (2017). *Penerapan Diplomasi Kota Makassar*, <https://monicaromaulywe.wordpress.com>
- [2] Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-gov: History, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(1), 39
- [3] Guida, J., & Crow, M. (2009). E-government and e-governance. *ICT4D: Information and Communication Technology for Development*, 283–320.
- [4] Indrajit, Richardus Eko. (2011). *Peranan Teknologi Informasi dan Internet*. Yogyakarta: Andi Offset.

- [5] Johnston, Michael. (2002). Good Governance: Rule of Law, Transparency, and Accountability, Department of Political Science, Colgate University. <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgwxChchRmHqnhXwhJJSWBtKvVrpn?projector=1&messagePartId=0.28>
- [6] Kusnadi. (2011). Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan Publik, Nalar Fiqhi: Jurnal Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan, Volume 3, Nomor 1, Juni 2011
- [7] Lindgren, I., Madsen, C.O., Hotmann, S., Melina, Ulf, (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- [8] Mahmoodia, R. K., Nojedeh, S. H. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations, <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.
- [9] Malena, C., Forster, R., & Singh, J. (2004). Social accountability: An introduction to the concept and emerging practice. Social Development Paper 76. Washington DC: The World Bank.
- [10] Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya. (2012). *Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern*, Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN, Volume XI Nomor 3 Desember 2014.
- [11] Pathak, R., D, et al. (2008). *E-Governance, Corruption and Public Service Delivery: A Comparative Study of Fiji and Ethiopia*, JOAAC, Vol 3 No. 1.
- [12] Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah
- [13] Rose, J., Flak, L.S., Sabo, Oystein. (2018). Stakeholders theory for the E-government context: Framing a value-oriented normative core, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.6.005>
- [14] Riswandha Imawan. (2003). "Desentralisasi, Demokratisasi, dan Pembentukan Good Governance." *Jurnal Otonomi Daerah*, Vol. II (6), Juni 2003.
- [15] Saleh, Choirul. (2010). *E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan*. <http://chsaleh.lecture.ub.ac.id/2012/03/e-governmentsebagai-inovasi-pelayanan-publik-di-indonesia-antara-harapan-dan-kenyataan>
- [16] Sosiawan, (2008). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content dan Manajemen, Makalah Seminar Nasional Informatika, 24 Mei 2008 ISSN: 1979-2328 UPN "Veteran" Yogyakarta
- [17] Twizeyimana, J.D., Andersson, Annika, (2019). The public value of E-Government-A literature review, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- [18] United Nation *E-Government Development Index (EGDI)*. (2016). <https://publicadministration.un.org..> Diakses tanggal 26 Januari 2018
- [19] Wicaksono, Kristian Widya. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik, JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik), Available at <http://journal.ugm.ac.id/jkap>.
- [20] Widowati, Dyah Puspito Dewi. (2016). Inilah Peringkat E-Government Indonesia Berdasarkan Survei PBB 2016, <https://bpptik.kominfo.go.id/2016/09/09/2190/inilah-peringkat-e-government-indonesia-berdasarkan-survei-pbb-2016>

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Demikian penyajian karya ilmiah penelitian ini, dan kami ucapkan terima kasih kepada:

1. Kemenristekdikti yang mengalokasikan dana hibah penelitian dasar kompetitif nasional tahun 2019 melalui Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX (L2Dikti)
2. Pelaksana Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Politeknik Ujung Pandang (PNUP) Tahun 2019 yang telah memberi kesempatan sebagai peserta penyaji di Hotel Singgasana Makassar, Semoga hasil karya ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam penelitian. Semoga Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa senantiasa memberikan rahmatnya kepada saya dan kepada Bapak yang telah berupaya membantu kegiatan seminar nasional ini. Aamiin.