

Analisis Efektivitas Aplikasi Layanan Online Terintegrasi Warga Makassar (Lontara+) Pemerintah Kota Makassar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

M. Rifai Inayatullah*

Universitas Teknologi Sulawesi

*Penulis Korespondensi: rifaigaffar@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of Lontara+ in improving the quality of public services in Makassar City. The research employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through observations, in-depth interviews, and documentation involving Regional Government Organizations (Organisasi Perangkat Daerah/OPDs) integrated into the application, as well as members of the public as service users. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, which consists of data condensation, data display, and conclusion drawing and verification, supported by source and method triangulation to ensure data validity. The findings indicate that the implementation of Lontara+ has improved service accessibility, service integration, responsiveness, transparency, bureaucratic efficiency, and public participation in the delivery of public services. The integration of various public services into a single application has accelerated service processes and strengthened coordination among OPDs. Nevertheless, the effectiveness of its implementation continues to face several challenges, including limited digital literacy among certain segments of the community, inadequate internet infrastructure, and the need to enhance human resource capacity and organizational culture adaptation. Therefore, continuous efforts to improve application features, strengthen system security, enhance digital infrastructure, and expand public outreach and digital literacy programs are essential to optimize and sustain the quality of digital-based public services.

Keywords: Digital Transformation; Effectiveness; E-Government; Lontara+; Public Service.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi Lontara+ dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi dengan aplikasi serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan didukung triangulasi sumber dan metode untuk menjamin keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Lontara+ mampu meningkatkan aksesibilitas, integrasi layanan, responsivitas, transparansi, efisiensi birokrasi, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Integrasi berbagai layanan ke dalam satu aplikasi mempercepat proses pelayanan dan memperkuat koordinasi antar-OPD. Namun demikian, efektivitas implementasi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan adaptasi budaya organisasi. Oleh karena itu, pengembangan fitur, peningkatan keamanan sistem, penguatan infrastruktur digital, serta sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan publik berbasis digital semakin optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: Efektivitas; E-Government; Lontara+; Pelayanan Publik; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan penyelenggaraan layanan yang lebih cepat, transparan, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui

peningkatan efisiensi birokrasi dan akuntabilitas pelayanan. Pemerintah Indonesia terus mendorong implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai landasan transformasi pelayanan publik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Mulyadi (2021), penerapan teknologi digital dalam sektor publik mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sejalan dengan itu, Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan organisasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan responsif. Oleh karena itu, inovasi pelayanan berbasis digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Masyarakat kini menginginkan pelayanan yang dapat diakses kapan saja, di mana saja, tanpa harus menghadapi prosedur birokrasi yang panjang. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan berbagai inovasi digital sebagai solusi terhadap permasalahan pelayanan publik konvensional. Inovasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan administrasi, tetapi juga menjadi sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Indrajit (2016), digital government merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, transparansi, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Sementara itu, Sinambela (2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kepastian prosedur, serta kepuasan bagi masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern.

Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia Timur, Kota Makassar terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Aplikasi Layanan Online Terintegrasi Warga Makassar (Lontara+), yaitu sebuah super apps yang mengintegrasikan berbagai layanan publik Pemerintah Kota Makassar ke dalam satu platform digital. Aplikasi ini dirancang untuk menghubungkan berbagai layanan pemerintah, seperti pengaduan masyarakat, perizinan, informasi publik, telemedicine, pembayaran pajak, hingga informasi kegiatan pemerintah sehingga masyarakat tidak lagi harus mengakses berbagai aplikasi yang berbeda. Pemerintah Kota Makassar menyatakan bahwa Lontara+ dikembangkan untuk mengintegrasikan ratusan aplikasi perangkat daerah menjadi satu sistem layanan terpadu yang lebih efisien dan mudah diakses masyarakat. Selain meningkatkan kemudahan akses layanan, aplikasi ini juga

diharapkan mampu mendukung pengambilan keputusan pemerintah berbasis data secara real time. Kehadiran Lontara+ menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam mempercepat transformasi digital pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Implementasi Lontara+ menjadi menarik untuk dikaji karena efektivitas suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana teknologi tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Efektivitas aplikasi dapat diukur melalui aspek kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, keterpaduan layanan, tingkat respons pemerintah, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Campbell (1989), efektivitas organisasi dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks pelayanan publik, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Lontara+ tidak hanya diukur dari jumlah fitur yang tersedia, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Evaluasi terhadap efektivitas aplikasi menjadi penting agar pengembangan layanan digital dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Meskipun berbagai inovasi digital telah dikembangkan, implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi masih menghadapi sejumlah tantangan. Tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang memadai untuk memanfaatkan layanan elektronik secara optimal. Selain itu, kendala jaringan internet, integrasi data antarorganisasi perangkat daerah, keamanan data pribadi, serta konsistensi respons dari penyelenggara layanan masih menjadi persoalan yang sering ditemukan dalam implementasi e-government. Pemerintah Kota Makassar sendiri terus melakukan pengembangan terhadap Lontara+ melalui penambahan fitur, penyempurnaan sistem, dan peningkatan integrasi layanan agar mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pengembangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses yang bersifat berkelanjutan dan memerlukan evaluasi secara berkala. Dengan demikian, penelitian mengenai efektivitas implementasi Lontara+ menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Aplikasi Layanan Online Terintegrasi Warga Makassar (Lontara+) Pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Analisis dilakukan dengan melihat sejauh

mana aplikasi mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, mudah diakses, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan implementasi Lontara+ sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pengelolaan aplikasi serta memperkuat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di masa mendatang. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi teoritis maupun praktis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis efektivitas implementasi Aplikasi Layanan Online Terintegrasi Warga Makassar (Lontara+) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Makassar. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses implementasi aplikasi, faktor pendukung, kendala, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Lokasi penelitian dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Kota Makassar, khususnya pada organisasi perangkat daerah (OPD) yang terintegrasi dengan aplikasi Lontara+, serta melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait implementasi Lontara+, seperti pejabat pemerintah, operator layanan, dan masyarakat pengguna aplikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap penggunaan aplikasi dan proses pelayanan, wawancara mendalam dengan para informan, serta dokumentasi berupa regulasi, laporan, publikasi resmi, dan dokumen pendukung lainnya. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghasilkan informasi yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi Lontara+ dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Makassar.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Seluruh data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih

dahulu dikumpulkan, kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema-tema penelitian yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan, aksesibilitas, responsivitas, integrasi layanan, serta faktor pendukung dan kendala implementasi aplikasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan proses interpretasi terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti kemudian melakukan interpretasi dengan menghubungkan temuan lapangan terhadap teori efektivitas organisasi, konsep e-government, dan kualitas pelayanan publik yang menjadi landasan penelitian. Validitas hasil penelitian diperkuat melalui proses pengecekan ulang terhadap data yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga diperoleh informasi yang konsisten dan dapat dipercaya. Hasil analisis digunakan untuk menjelaskan tingkat efektivitas implementasi Lontara+ dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang relevan bagi Pemerintah Kota Makassar dalam mengoptimalkan pengembangan layanan publik berbasis digital di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Lontara+ dalam Meningkatkan Aksesibilitas dan Integrasi Pelayanan Publik

Implementasi aplikasi Lontara+ menunjukkan adanya peningkatan aksesibilitas pelayanan publik di Kota Makassar melalui penyediaan berbagai layanan pemerintahan dalam satu platform digital. Sebelum hadirnya Lontara+, masyarakat harus mengakses berbagai aplikasi yang berbeda untuk memperoleh layanan administrasi, pengaduan, perizinan, maupun informasi publik. Integrasi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat karena seluruh layanan dapat diakses menggunakan satu akun dan satu aplikasi. Berdasarkan hasil observasi, pengguna dapat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan sehingga waktu dan biaya pelayanan menjadi lebih efisien. Kondisi ini sejalan dengan konsep e-government yang menekankan kemudahan akses, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Indrajit, 2016). Pemerintah Kota Makassar juga mengembangkan Lontara+ sebagai super apps yang mengintegrasikan ratusan layanan publik ke dalam satu sistem terpadu sehingga mampu mengurangi fragmentasi pelayanan antarorganisasi perangkat daerah. Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui Lontara+ telah meningkatkan aksesibilitas layanan sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa integrasi layanan pada Lontara+ mampu meningkatkan koordinasi antar-SKPD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebelum integrasi dilakukan, setiap instansi memiliki aplikasi tersendiri sehingga proses pertukaran informasi berjalan kurang optimal. Setelah layanan terintegrasi, setiap laporan atau permohonan masyarakat dapat diteruskan secara otomatis kepada perangkat daerah yang berwenang sehingga mempercepat proses penyelesaian layanan. Sistem ini juga memungkinkan masyarakat memantau perkembangan layanan secara langsung melalui fitur pelacakan status pelayanan. Menurut Nugroho (2018), integrasi sistem informasi pemerintahan menjadi faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarinstitusi menjadi lebih baik karena seluruh data pelayanan berada dalam satu sistem yang sama. Dengan demikian, efektivitas pelayanan tidak hanya meningkat dari sisi masyarakat, tetapi juga dari sisi organisasi pemerintah.

Efektivitas Lontara+ juga terlihat dari meningkatnya kecepatan respons terhadap pengaduan masyarakat. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa fitur pengaduan menjadi salah satu layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat karena memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Setiap laporan dapat diterima secara real time dan langsung diteruskan kepada perangkat daerah terkait sesuai bidang kewenangannya. Pemerintah Kota Makassar mencatat ribuan aduan masyarakat telah berhasil ditindaklanjuti melalui platform tersebut dengan rata-rata waktu respons yang sangat cepat. Keberadaan fitur notifikasi dan pelacakan status pengaduan memberikan kepastian pelayanan sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Temuan ini mendukung pendapat Heeks (2006) yang menyatakan bahwa keberhasilan e-government dapat diukur melalui peningkatan responsivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Lontara+ telah menunjukkan efektivitas sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Selain meningkatkan akses pelayanan administrasi, Lontara+ juga memperluas akses masyarakat terhadap berbagai informasi publik. Aplikasi ini menyediakan informasi mengenai berita pemerintahan, kegiatan masyarakat, layanan kesehatan, pembayaran pajak, perizinan, serta berbagai layanan lainnya dalam satu platform digital. Ketersediaan informasi secara terbuka mendorong transparansi penyelenggaraan pemerintahan sekaligus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan memperoleh informasi karena seluruh informasi resmi pemerintah tersedia pada aplikasi yang sama. Menurut OECD (2020), keterbukaan informasi merupakan salah satu indikator utama

dalam mewujudkan pemerintahan digital yang akuntabel dan berorientasi kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi informasi melalui Lontara+ mampu meningkatkan kualitas komunikasi publik antara pemerintah dan warga Kota Makassar. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi pemerintahan.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa efektivitas Lontara+ masih menghadapi beberapa kendala. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki kemampuan literasi digital rendah, masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan berbagai fitur aplikasi. Selain itu, kualitas jaringan internet di beberapa wilayah turut memengaruhi kelancaran akses terhadap layanan digital. Hambatan tersebut menyebabkan belum seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat layanan secara optimal. Temuan ini sejalan dengan United Nations (2022) yang menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kompetensi digital masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperluas program edukasi digital, pendampingan masyarakat, serta meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi informasi agar akses layanan menjadi lebih merata. Dengan demikian, efektivitas implementasi Lontara+ dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan Lontara+ memberikan dampak positif terhadap efisiensi birokrasi pemerintahan. Integrasi berbagai layanan ke dalam satu platform mengurangi duplikasi sistem informasi yang sebelumnya dikembangkan oleh masing-masing perangkat daerah. Kondisi tersebut tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran pemerintah. Pemerintah Kota Makassar menyatakan bahwa sentralisasi sistem pelayanan melalui Lontara+ berpotensi menghasilkan penghematan anggaran operasional sekaligus meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis digital. Menurut World Bank (2021), digital government mampu meningkatkan efisiensi administrasi publik melalui integrasi data dan penyederhanaan proses bisnis pemerintahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat Lontara+ tidak hanya dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, efektivitas Lontara+ dalam meningkatkan aksesibilitas dan integrasi pelayanan publik berada pada kategori baik. Aplikasi ini berhasil mempercepat akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan, meningkatkan koordinasi antar-SKPD, memperkuat transparansi informasi, serta mempercepat respons terhadap pengaduan masyarakat. Walaupun masih terdapat tantangan berupa literasi digital dan pemerataan

infrastruktur, manfaat yang diperoleh masyarakat jauh lebih besar dibandingkan kendala yang dihadapi. Temuan penelitian ini memperkuat teori digital governance yang menyatakan bahwa integrasi teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Gil-Garcia et al., 2018). Ke depan, pengembangan fitur layanan, peningkatan keamanan data, serta perluasan edukasi kepada masyarakat menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas implementasi Lontara+. Dengan demikian, Lontara+ berpotensi menjadi model transformasi pelayanan publik digital yang dapat direplikasi oleh pemerintah daerah lainnya di Indonesia.

Efektivitas Lontara+ dalam Meningkatkan Responsivitas dan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, Lontara+ mengintegrasikan berbagai layanan publik yang sebelumnya tersebar pada banyak aplikasi menjadi satu platform digital sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan. Integrasi tersebut menciptakan efisiensi dalam proses pelayanan karena masyarakat tidak lagi harus mengunduh atau mengakses aplikasi yang berbeda untuk setiap jenis layanan. Selain itu, kemudahan akses melalui telepon pintar meningkatkan frekuensi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu mengurangi hambatan administratif sekaligus mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat. Sejalan dengan konsep e-government, pemanfaatan teknologi informasi berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan melalui kemudahan akses, efisiensi proses, dan transparansi layanan (Indrajit, 2006). Pemerintah Kota Makassar juga menjadikan Lontara+ sebagai super apps yang mengintegrasikan ratusan layanan publik dalam satu platform sehingga mendukung pelayanan yang lebih efektif dan mudah diakses masyarakat.

Aspek responsivitas pelayanan terlihat dari kemampuan pemerintah dalam menerima, memproses, dan menindaklanjuti laporan masyarakat secara cepat melalui aplikasi Lontara+. Hasil menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh kemudahan dalam menyampaikan aduan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Seluruh laporan secara otomatis diteruskan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang sehingga proses koordinasi menjadi lebih singkat dibandingkan mekanisme konvensional. Kecepatan respons tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena setiap laporan memperoleh nomor pelacakan dan status penyelesaian yang dapat dipantau secara langsung. Sistem ini juga memperkuat akuntabilitas pelayanan karena setiap OPD memiliki tanggung jawab yang jelas terhadap penyelesaian laporan yang masuk. Denhardt dan Denhardt (2003) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan berorientasi pada kepentingan publik. Data Pemerintah

Kota Makassar menunjukkan bahwa lebih dari dua ribu laporan masyarakat berhasil ditindaklanjuti dengan rata-rata respons awal sekitar dua menit setelah laporan diterima melalui sistem Lontara+.

Efektivitas Lontara+ juga tercermin dari peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses informasi dan penyederhanaan prosedur administrasi. Sebelum adanya integrasi layanan, masyarakat sering mengalami kesulitan karena layanan tersebar di berbagai platform digital maupun pelayanan tatap muka. Setelah implementasi Lontara+, berbagai kebutuhan seperti pengaduan masyarakat, layanan administrasi, informasi pemerintahan, kesehatan, pendidikan, hingga perizinan dapat diakses melalui satu aplikasi. Penyederhanaan proses tersebut mengurangi waktu pelayanan sekaligus meningkatkan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* yang secara keseluruhan dapat ditingkatkan melalui inovasi pelayanan berbasis teknologi. Dalam konteks Lontara+, integrasi layanan memperkuat dimensi *responsiveness* dan *reliability* karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, konsisten, dan mudah dipantau oleh masyarakat.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa transparansi pelayanan meningkat setelah penggunaan Lontara+. Masyarakat dapat mengetahui status penanganan laporan secara real time sehingga meminimalkan ketidakpastian dalam proses pelayanan. Fitur pelacakan tersebut menciptakan hubungan yang lebih terbuka antara pemerintah dengan masyarakat karena seluruh tahapan penyelesaian dapat dipantau secara digital. Transparansi ini berdampak pada meningkatnya akuntabilitas aparatur pemerintah dalam menyelesaikan setiap pengaduan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, data pelayanan yang terdokumentasi secara elektronik memudahkan pemerintah melakukan evaluasi terhadap kinerja setiap perangkat daerah. Osborne (2010) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi organisasi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya Pemerintah Kota Makassar dalam menyusun standar layanan (*Service Level Agreement/SLA*) untuk seluruh OPD yang terintegrasi di Lontara+ semakin memperkuat kualitas tata kelola pelayanan publik berbasis digital.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa efektivitas Lontara+ masih menghadapi beberapa tantangan dalam implementasinya. Tidak seluruh masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang sama sehingga pemanfaatan aplikasi belum merata pada seluruh kelompok usia dan latar belakang pendidikan. Kelompok lanjut usia maupun masyarakat yang belum

terbiasa menggunakan teknologi digital masih memerlukan pendampingan dalam mengakses layanan melalui aplikasi. Selain itu, keberhasilan implementasi Lontara+ sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia di setiap OPD dalam merespons laporan masyarakat secara konsisten. Infrastruktur jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah juga berpotensi memengaruhi kelancaran akses terhadap layanan digital. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Heeks (2006) bahwa keberhasilan implementasi e-government dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, organisasi, sumber daya manusia, dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur serta edukasi masyarakat menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas pelayanan berbasis aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan Lontara+ turut meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga menjadi mitra pemerintah melalui penyampaian aspirasi, pengaduan, dan masukan secara langsung. Tingginya akses terhadap fitur pengaduan menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif dalam mengawasi kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah. Pola komunikasi dua arah ini memperkuat konsep collaborative governance, yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan maupun evaluasi pelayanan publik. Ansell dan Gash (2008) menjelaskan bahwa kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat mampu meningkatkan legitimasi kebijakan serta menghasilkan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga. Survei Pemerintah Kota Makassar juga menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai Lontara+ mudah digunakan, mempercepat akses layanan, meningkatkan transparansi, dan memberikan respons yang cepat terhadap pengaduan masyarakat.

Secara keseluruhan, efektivitas Lontara+ menunjukkan bahwa inovasi digital mampu meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan publik di Kota Makassar. Integrasi berbagai layanan dalam satu platform memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Respons cepat terhadap pengaduan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan implementasi aplikasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Namun demikian, keberlanjutan efektivitas Lontara+ memerlukan peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan kompetensi aparatur, penyempurnaan standar pelayanan, dan evaluasi sistem secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa transformasi digital merupakan instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan modern. Dengan

pengembangan yang berkelanjutan, Lontara+ berpotensi menjadi model pelayanan publik digital yang dapat direplikasi oleh pemerintah daerah lain di Indonesia.

Faktor Pendukung dan Kendala Implementasi Lontara+ dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas

Faktor pendukung utama dalam implementasi Lontara+ sebagai inovasi pelayanan publik digital di Kota Makassar adalah komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam melakukan transformasi digital secara menyeluruh. Lontara+ dikembangkan sebagai *super apps* yang mengintegrasikan berbagai layanan publik yang sebelumnya berjalan secara terpisah ke dalam satu platform sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai kebutuhan pelayanan secara lebih mudah. Berdasarkan hasil observasi, integrasi layanan ini mampu mengurangi proses birokrasi yang berbelit serta mempercepat penyelesaian pelayanan administrasi. Pemerintah juga menyusun *blueprint* pengembangan Lontara+ sebagai panduan implementasi jangka menengah sehingga arah pengembangan aplikasi menjadi lebih terukur dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya dukungan kebijakan yang kuat dari pimpinan daerah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2021), komitmen pemerintah merupakan prasyarat penting dalam keberhasilan reformasi pelayanan publik berbasis digital. Temuan ini juga sejalan dengan pengembangan Lontara+ yang dirancang sebagai platform terpadu untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Faktor pendukung berikutnya adalah tersedianya integrasi data dan kolaborasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Melalui Lontara+, berbagai layanan administrasi, pengaduan masyarakat, informasi publik, hingga pelayanan perizinan berada dalam satu sistem sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengakses banyak aplikasi berbeda. Integrasi tersebut juga mempermudah koordinasi antarinstansi karena seluruh laporan masyarakat dapat dipantau secara *real time*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi lintas OPD menjadi lebih efektif karena setiap unit memiliki akses terhadap data pelayanan yang sama. Selain meningkatkan efisiensi kerja aparatur, sistem ini juga mengurangi kemungkinan terjadinya duplikasi data maupun keterlambatan penyampaian informasi. Sinergi antarinstansi merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Indrajit (2016) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* sangat dipengaruhi oleh integrasi sistem informasi dan koordinasi kelembagaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat menjadi faktor pendukung penting dalam implementasi Lontara+. Pemerintah Kota Makassar tidak hanya menyediakan layanan digital, tetapi juga membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, serta memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi. Adanya fitur pengaduan memungkinkan masyarakat terlibat secara langsung dalam pengawasan pelayanan publik sehingga tercipta hubungan yang lebih interaktif antara pemerintah dan warga. Data menunjukkan bahwa ribuan laporan masyarakat berhasil ditindaklanjuti dalam waktu yang relatif singkat sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa teknologi informasi mampu memperkuat partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Osborne (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik modern harus menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam proses penciptaan nilai pelayanan (*co-production*). Dengan demikian, Lontara+ tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan, tetapi juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Selain berbagai faktor pendukung, penelitian ini menemukan adanya kendala berupa masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Tidak seluruh warga memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi berbasis digital, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan memanfaatkan aplikasi Lontara+. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa pengguna mengalami kesulitan pada tahap registrasi akun, proses autentikasi, maupun pemanfaatan fitur-fitur tertentu. Rendahnya literasi digital berpotensi menimbulkan kesenjangan akses pelayanan apabila tidak diimbangi dengan program edukasi kepada masyarakat. Menurut OECD (2020), peningkatan literasi digital merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis teknologi. Oleh karena itu, sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat masih perlu terus ditingkatkan agar pemanfaatan Lontara+ semakin optimal.

Kendala berikutnya berkaitan dengan kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Meskipun aplikasi telah dikembangkan secara terintegrasi, kualitas jaringan internet yang belum merata masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat dalam mengakses layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang berada di wilayah dengan koneksi internet kurang stabil sering mengalami keterlambatan akses maupun gangguan saat mengunggah dokumen pelayanan. Selain itu, peningkatan jumlah pengguna pada waktu tertentu juga berpotensi memengaruhi performa sistem apabila kapasitas server belum memadai. Infrastruktur digital

yang kuat menjadi fondasi utama keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Menurut Indrajit (2016), keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur jaringan, keamanan sistem, serta kapasitas teknologi informasi yang dimiliki pemerintah. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas infrastruktur digital perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan tetap berjalan secara optimal.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi menjadi tantangan dalam implementasi Lontara+. Transformasi digital tidak hanya menuntut perubahan teknologi, tetapi juga perubahan pola kerja aparatur pemerintah. Sebagian pegawai masih memerlukan waktu untuk beradaptasi terhadap sistem pelayanan yang seluruh prosesnya dilakukan secara digital. Kondisi tersebut terlihat dari adanya kebutuhan pelatihan berkelanjutan mengenai penggunaan aplikasi, pengelolaan data, serta pelayanan berbasis elektronik. Selain kompetensi teknis, aparatur juga dituntut memiliki budaya kerja yang lebih cepat, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa reformasi birokrasi memerlukan perubahan budaya organisasi agar inovasi pelayanan dapat berjalan secara efektif. Dengan demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan implementasi Lontara+.

Pembahasan selanjutnya menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Lontara+ dipengaruhi oleh adanya evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Pemerintah Kota Makassar terus melakukan penyempurnaan fitur berdasarkan kebutuhan masyarakat serta masukan yang diperoleh melalui pengaduan dan umpan balik pengguna. Pendekatan tersebut mencerminkan prinsip pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi maupun perubahan kebutuhan masyarakat. Evaluasi berkala memungkinkan pemerintah mengidentifikasi berbagai kendala teknis sehingga dapat segera dilakukan perbaikan. Pengembangan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna juga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut UN E-Government Survey (2022), inovasi digital pemerintahan yang berkelanjutan harus didukung oleh evaluasi rutin, pemanfaatan data, dan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan layanan. Oleh karena itu, keberlanjutan inovasi menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Secara keseluruhan, implementasi Lontara+ memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital ditentukan oleh kombinasi antara dukungan kebijakan, integrasi sistem, partisipasi masyarakat, kesiapan sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi informasi. Di sisi lain, tantangan berupa literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet, dan adaptasi budaya organisasi masih memerlukan perhatian serius agar manfaat

aplikasi dapat dirasakan secara merata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam membangun kolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan. Implementasi Lontara+ menjadi contoh bagaimana transformasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh tata kelola yang baik. Ke depan, peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas aparatur, serta pengembangan infrastruktur digital menjadi langkah strategis yang perlu diprioritaskan. Dengan demikian, tujuan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, inklusif, dan berkualitas dapat tercapai secara berkelanjutan. Temuan ini memperkuat konsep bahwa keberhasilan *e-government* merupakan hasil sinergi antara teknologi, organisasi, dan masyarakat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Aplikasi Layanan Online Terintegrasi Warga Makassar (Lontara+) telah berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Makassar. Kehadiran Lontara+ sebagai *super apps* mampu mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah ke dalam satu platform digital sehingga memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta memperkuat koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain itu, fitur pengaduan, pelacakan layanan, dan penyediaan informasi publik secara real time turut meningkatkan responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital melalui Lontara+ tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan melalui integrasi data dan penyederhanaan proses administrasi.

Meskipun demikian, efektivitas implementasi Lontara+ masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, antara lain tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan adaptasi budaya kerja aparatur pemerintah terhadap sistem pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Makassar perlu terus melakukan pengembangan aplikasi melalui penyempurnaan fitur, peningkatan keamanan sistem, perluasan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat, penguatan kompetensi aparatur, serta evaluasi layanan secara berkala. Dengan dukungan kebijakan yang berkelanjutan, kolaborasi antar-OPD, serta partisipasi aktif masyarakat, Lontara+ memiliki potensi besar untuk menjadi model inovasi pelayanan publik digital yang dapat direplikasi oleh pemerintah daerah lainnya

dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Pemerintah Kota Makassar beserta seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang telah memberikan dukungan, akses informasi, serta berbagai data yang diperlukan selama proses penelitian mengenai implementasi Aplikasi Layanan Online Terintegrasi Warga Makassar (Lontara+). Terima kasih juga kepada Universitas Teknologi Sulawesi atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Tidak lupa, terima kasih kepada seluruh informan, masyarakat pengguna aplikasi Lontara+, serta semua pihak yang telah meluangkan waktu, memberikan informasi, pengalaman, dan masukan yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). *Collaborative Governance in Theory and Practice*. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543–571.
- Campbell, J. P. (1989). *Rationale and Measurement of Organizational Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. (2018). *Smarter as the New Urban Agenda: A Comprehensive View of the 21st Century City*. Springer.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: Sage Publications.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi, D. (2021). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mustafa, D. (2016). Tanggung Jawab dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(2).
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy*. Elex Media Komputindo.

- OECD. (2020). *The Digital Government Policy Framework*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. London: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kota Makassar. (2025). LONTARA+, Program Unggulan Pemkot Makassar Integrasi 358 Layanan Publik. <https://makassarkota.go.id>.
- Pemerintah Kota Makassar. (2025). Pemkot Makassar Resmi Launching Aplikasi Super Apps LONTARA+ Permudah Pelayanan Publik. <https://makassarkota.go.id>.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations.
- World Bank. (2021). *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. World Bank.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.