

## Dampak Neni Si Linca terhadap Transparansi dan Partisipasi di DPMPTSP Sulawesi Selatan

Irfan. B<sup>1</sup>, Muhammad Hidayat Djabbari<sup>2</sup>, Misbahuddin<sup>3</sup>, Sutrisman Basir<sup>4</sup>, Andi  
Rahmat Nizar Hidayat<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Negara/Administrasi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

<sup>2</sup>Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Negara/Administrasi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

<sup>4</sup>Ilmu Administrasi Negara/Administrasi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

<sup>5</sup>Ilmu Administrasi Negara/Administrasi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

e-mail: [irfanbasyo20@gmail.com](mailto:irfanbasyo20@gmail.com)

### Abstrak

*Di tengah perkembangan teknologi dan informasi, diperlukan pemerintah yang responsif untuk membangun kepercayaan publik. Transparansi dan partisipasi masyarakat merupakan pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik (\*good governance\*), dan integrasi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia sangat penting untuk meningkatkan akuntabilitas. Aplikasi Neni Si Linca yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan merupakan sebuah inovasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena yang terjadi di kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan selama periode Agustus 2024 hingga Februari 2025. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Neni Si Linca dalam mencapai tujuannya, serta mengkaji dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Hasil penelitian akan dibahas dalam konteks teori dan literatur yang ditelaah, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan partisipatif. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pemahaman mengenai peran teknologi dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.*

**Kata kunci:** *Transparansi, Partisipasi Masyarakat, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance), Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Aplikasi Neni Si Linca, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan.*

### PENDAHULUAN

Kehadiran pemerintah yang responsif di tengah perkembangan akses teknologi dan informasi diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Dengan menciptakan saluran komunikasi yang efektif, pemerintah dapat memastikan bahwa masyarakat merasa terlibat dan memiliki suara dalam proses pengambilan keputusan (B, Irfan; Herianto, D; A, 2022). Efektivitas administrasi publik sangat bergantung pada dialog antara negara dan masyarakat, di mana penting bagi pemerintah untuk benar-benar mendengarkan suara warganya. Dalam konteks ini, tulisan ini menekankan bahwa pemerintah yang responsif dapat menumbuhkan lingkungan yang lebih demokratis (Dzvinchuk, D., & Dyriv, I., 2024). Salah satu aspek yang tidak kalah pentingnya adalah perlindungan data pribadi yang

akuntabel, yang sangat penting untuk membangun kepercayaan publik dalam sistem tata kelola digital. Meningkatkan responsivitas aparat pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan dan partisipasi warga negara, serta mendorong saluran komunikasi yang efektif, memberdayakan mereka dalam proses pengambilan keputusan (Pan Chenxi & Marsudi Lestari, 2024).

Transparansi merupakan aspek fundamental dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Praktik transparan memungkinkan warga negara untuk melihat bagaimana keputusan dibuat dan bagaimana sumber daya dialokasikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Selain itu, transparansi tidak berdiri sendiri, tetapi erat kaitannya dengan layanan e-government dan partisipasi masyarakat. Dalam tulisan ini, e-government dipahami sebagai pemanfaatan TIK oleh instansi pemerintah untuk menyajikan informasi, memberikan layanan, dan berinteraksi dengan warga/pelaku usaha/antarinstitusi, secara terintegrasi dan *real-time*, sehingga memperluas akses, mempercepat proses, dan memperkuat akuntabilitas.

Implementasinya bertumpu pada komponen kunci mulai dari pengembangan konten dan kompetensi SDM, konektivitas, kerangka hukum siber, hingga antarmuka warga multiakses yang memastikan layanan digital aman, inklusif, dan mudah digunakan. Ketiga faktor ini saling mempengaruhi dan secara kolektif berperan dalam membangun kepercayaan publik. Memahami dinamika ini sangat penting bagi para pembuat kebijakan dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan terpercaya antara pemerintah dan masyarakat (Afiyah, 2024). Dengan demikian, mendorong transparansi dalam pemanfaatan teknologi pemerintah merupakan langkah penting menuju terciptanya pemerintahan yang lebih responsif dan demokratis.

Integrasi teknologi ke dalam pelayanan publik di Indonesia sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Inisiatif transformasi digital, seperti komputasi awan (*cloud computing*), analitik data, dan otomatisasi, mampu merampingkan operasi, meningkatkan manajemen data, dan memungkinkan instansi pemerintah merespons secara efektif kebutuhan warga negara (Ikwuanusi et al., 2024). Hal ini relevan dengan konteks Indonesia yang memiliki populasi besar dan tersebar, sehingga efisiensi dan efektivitas pelayanan publik menjadi sangat penting. Lebih lanjut, teknologi seperti \*blockchain\* dan platform data terbuka (*open data*) menyediakan akses informasi secara *real-time*, mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan (Manik et al., 2024; Aprilla et al., 2024). Di Indonesia, di mana korupsi masih menjadi tantangan serius, penerapan teknologi ini dapat berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan publik. Meningkatnya transparansi melalui akses yang mudah dan cepat terhadap data publik dapat membantu masyarakat untuk mengawasi penggunaan anggaran negara dan kinerja pemerintah.

Penerapan teknologi ini tidak hanya membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan, sehingga semakin memperkuat transparansi (Aprilla et al., 2024). Teknologi dapat memfasilitasi hal ini dengan menyediakan platform yang mudah diakses dan digunakan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan mengawasi kinerja pemerintah. Sebagai contoh, platform pengaduan online yang terintegrasi dengan sistem data pemerintah dapat mempermudah proses pelaporan dan penyelesaian masalah. Namun, perlu diingat bahwa keberhasilan integrasi teknologi ini bergantung pada beberapa faktor, termasuk kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan komitmen pemerintah untuk menerapkannya secara konsisten dan komprehensif. Tantangan lain yang perlu diatasi adalah kesenjangan digital (*digital divide*) di Indonesia yang dapat membatasi akses masyarakat terhadap teknologi dan informasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif untuk memastikan manfaat teknologi dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia (Aprilla et al., 2024).

Menurut Indrajit (2007), terdapat enam komponen penting yang harus diperhatikan dalam mendukung tata kelola berbasis teknologi. Pertama, *Pengembangan Konten (Content Development)* meliputi pengembangan aplikasi (*software*), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, dan kesepakatan antarmuka

pengguna. Kedua, Pembangunan Kompetensi (*Competency Building*) meliputi pelatihan dan pengembangan kompetensi serta keterampilan seluruh sumber daya manusia. Ketiga, Konektivitas (*Connectivity*) meliputi ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi. Keempat, Hukum Siber (*Cyber Laws*) meliputi keberadaan kerangka hukum dan perangkat yang telah ditegakkan terkait seluk-beluk kegiatan e-government. Kelima, Antarmuka Warga (*Citizen Interfaces*) meliputi pengembangan berbagai saluran akses jamak (*multi-access channels*) yang dapat digunakan seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan e-government di mana saja dan kapan saja mereka inginkan. Terakhir, Modal (*Capital*) meliputi pola permodalan proyek e-government, terutama terkait biaya setelah proyek selesai, seperti untuk tujuan pemeliharaan.

Pemerintah, sebagai representasi dari aspirasi rakyat, tidak hanya seharusnya melayani kepentingannya sendiri, tetapi harus mampu menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang responsif dan proaktif. Birokrasi yang efektif, efisien, produktif, dan transparan merupakan cita-cita bangsa Indonesia untuk mewujudkan negara maju pada 2030. Untuk mencapai tujuan tersebut, Indonesia dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan global melalui pemanfaatan teknologi informasi digital. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Salah satu upaya mewujudkan program digitalisasi birokrasi adalah dengan memenuhi beberapa persyaratan, yaitu: pertama, kemampuan beradaptasi secara struktural dan fungsional; kedua, kemampuan sumber daya manusia untuk menguasai dan memanfaatkan teknologi (Kusmiyati, Riris, Rahmanita Ginting dan Muhammad Aqwam Thariq, 2023).

Transformasi birokrasi, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi digital, merupakan faktor penting dalam mendukung penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* memerlukan kolaborasi yang harmonis antara tiga pilar utama, yaitu pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat. Keberhasilan *good governance* dapat diukur dengan terwujudnya hubungan yang sinergis antara ketiga pilar tersebut. Selain kolaborasi, prinsip-prinsip dasar *good governance* juga harus dipenuhi, seperti partisipasi, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, berorientasi pada kesepakatan, visi strategis, serta efektivitas dan efisiensi (Kusmiyati, Riris, Rahmanita Ginting dan Muhammad Aqwam Thariq, 2023).

Coates (2001) mengungkapkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pemerintahan dan pelayanan publik. Penerapan teknologi ini tidak hanya membantu mengoptimalkan operasi birokrasi, tetapi juga memberikan berbagai keuntungan strategis yang dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan. Berikut adalah beberapa manfaat utama pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana yang dinyatakan oleh Coates (2001) dalam tulisannya (Ikhwan, M. F. (2023).

Tabel 1. Pemanfaatan Teknologi

<b>Manfaat</b>	<b>Deskripsi</b>
Streamlining Operasi Birokrasi (Penyederhanaan Operasi Birokrasi)	Mengurangi perubahan dalam operasi birokrasi dengan hadirnya jaringan area lokal (LAN) atau Penyedia Layanan Internet (ISP).
Pengurangan Biaya Pelayanan Publik	Mengurangi biaya dalam pelayanan publik dengan menyediakan layanan tanpa interaksi langsung dengan petugas birokrasi.
Menyediakan Layanan Non-Stop: 24 Jam sehari, 7 hari seminggu	Layanan publik dapat beroperasi dan diakses oleh masyarakat secara terus-menerus secara online tanpa terhalang oleh hari libur.
Mengurangi Jumlah Kontak Birokrasi Secara Langsung	Layanan tidak lagi dilakukan secara langsung oleh personel birokrasi, melainkan melalui penggunaan komputer.
De-Territorialisasi Birokrasi	Layanan birokrasi diakses melalui situs web

	dari mana saja oleh masyarakat.
Menyediakan Sistem Pengendalian Birokrasi	Keluaran (output) dan masukan (input) layanan dapat diidentifikasi dengan jelas, meminimalkan terjadinya penyimpangan.
Fleksibilitas Hierarki dalam Birokrasi	Kehadiran teknologi informasi menciptakan fleksibilitas dalam struktur birokrasi, menghasilkan birokrasi yang lebih sederhana dengan lebih sedikit personel.
Memfasilitasi Kerjasama Antar Organisasi	Hadirnya komputerisasi dan situs web yang terintegrasi mempermudah koordinasi dan komunikasi antar instansi pemerintah.

(Sumber: Coates, 2001)

Penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan semakin diakui sebagai faktor utama dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi publik. Transformasi digital di sektor pemerintahan memberikan peluang bagi masyarakat untuk lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan mengawasi akuntabilitas pemerintah. Tulungen dkk. menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat menyederhanakan proses kerja di sektor pemerintahan, dan pengambilan keputusan oleh pimpinan juga dapat ditingkatkan dengan ketersediaan data (Tulungen dkk., 2022). Dalam konteks ini, transparansi data menjadi penting agar masyarakat dapat berpartisipasi dan memberikan masukan yang konstruktif dalam perumusan kebijakan. Literatur terbaru menunjukkan bahwa pemerintah desa dapat memerangi kecurangan anggaran melalui transparansi informasi. Nurmalinda dan Firdaus mengungkapkan bahwa penerapan sistem keuangan desa yang baik memungkinkan masyarakat mengakses informasi tentang anggaran dan realisasinya, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penggunaan dana (Nurmalinda & Firdaus, 2024). Selain itu, penelitian Sofyani dan Tahar menegaskan bahwa akuntabilitas dan transparansi pemerintah desa berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Sofyani & Tahar, 2021). Dengan melakukan sosialisasi yang baik mengenai kebijakan dan penggunaan dana, diharapkan masyarakat dapat turut serta lebih aktif. Penerapan teknologi komunikasi dan informasi sebagai sarana partisipasi publik juga tampak jelas dalam penelitian Karinda dkk., yang menekankan pentingnya komunikasi digital dalam pemerintahan daerah untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Karinda dkk., 2024). Hal ini sejalan dengan temuan bahwa penggunaan platform digital dapat memfasilitasi umpan balik dari warga, memberikan mereka kesempatan untuk berargumentasi dan mendiskusikan kebijakan publik secara lebih efektif (Syuaib dkk., 2023).

Namun, tantangan integrasi teknologi ke dalam tata kelola pemerintahan juga harus ditangani. Nur (2021) menunjukkan bahwa meskipun akuntabilitas pengelolaan dana meningkat, pemahaman masyarakat terhadap kebijakan masih rendah, sehingga diperlukan penguatan literasi digital. Data nasional turut menguatkan temuan tersebut: skor Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024 berada pada 43,34, sementara pilar Pemberdayaan yang merefleksikan kemampuan warga memanfaatkan layanan digital hanya 25,66 (terendah di antara pilar) (BPSDM Komdigi RI, 2024). Di sisi pemerintah, kematangan SPBE Pemprov Sulawesi Selatan meningkat dari 3,09 (2023) menjadi 3,94 (2024) (predikat *Sangat Baik*), menandakan kesiapan sistem dan proses digital kian kuat (Antara News, 2025). Sementara itu, hasil monev KIP 2024 menunjukkan badan publik berpredikat “informatif” baru sekitar 44,63% (162 dari 363), sehingga masih ada ruang perbaikan dalam keterbukaan informasi yang mudah dipahami publik (Komisi Informasi Pusat, 2024). Dengan demikian, masalah empiris yang dibahas artikel ini adalah kesenjangan antara kematangan sistem digital pemerintah dan kesiapan literasi/partisipasi digital warga, yang perlu dijawab melalui penguatan literasi dan desain layanan yang inklusif.

Penelitian ini penting karena penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan memiliki potensi besar untuk meningkatkan transparansi dan

partisipasi publik. Aplikasi Neni Si Linca yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan merupakan sebuah inovasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun, efektivitas aplikasi ini dalam mencapai tujuannya perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian ini akan membantu untuk memahami sejauh mana integrasi teknologi dalam aplikasi Neni Si Linca dapat berkontribusi pada peningkatan transparansi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Selain itu, terdapat penelitian terkait pemanfaatan teknologi di Badan Perencanaan dan Pengelolaan Pendidikan Daerah (DPMPTS) yang menurut penulis memiliki aspek teoretis yang hampir sama, tetapi dengan lokus kajian dan pendekatan fokus teori yang berbeda. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan partisipatif.

Tabel 2: Penelitian Serupa yang Menganalisis Sistem Berbasis Digital Governance

No.	Judul Penelitian	Tahun	Penulis	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1	Analisis dan Desain Aplikasi Pelayanan Publik Smart RT/RW untuk Desa Terusan, Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu	2020	Muhamad et al.	Peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Smart RT/RW	Teknologi dapat mengoptimalkan layanan dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.
2	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19	2021	Tasyah et al.	Implementasi E-Government selama pandemi Covid-19	Inovasi digital dalam pelayanan publik meningkatkan efisiensi dan menciptakan saluran baru untuk partisipasi publik.
3	Transformasi Digital dan Partisipasi Publik: Mewujudkan Keterlibatan Masyarakat yang Lebih Aktif	2024	Mannayong et al.	Peran alat digital dalam meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat	Transformasi digital memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan.
4	Optimalisasi Teknologi Informasi untuk Mempercepat Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Layanan Investasi di Papua	2024	Sawir	Implementasi teknologi informasi dalam layanan investasi	Teknologi meningkatkan transparansi dan mempercepat proses perizinan, mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.
5	Optimalisasi Teknologi Informasi oleh Instansi Pemerintah	2020	Priyatna et al.	Mengelola komunikasi publik menggunakan	Mengoptimalkan komunikasi publik melalui teknologi informasi

	dalam Kegiatan Komunikasi Publik			teknologi informasi	meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat.
6	Pencapaian Pelayanan Publik Berbasis Digital yang Efektif di Kota Surakarta	2022	Rosidi dan Sakuntal awati	Hubungan antara kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi dengan efektivitas pelayanan publik	Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan publik berbasis digital.
7	Analisis Kewenangan Dinas Keuangan dan Aset Daerah dalam Pengelolaan Keuangan di Kabupaten Boalemo	2023	Suleman et al.	Transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah	Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan keuangan meningkatkan akuntabilitas dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pemanfaatan anggaran daerah.
8	Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAIKA	2021	Harlan et al.	Peningkatan kinerja pelayanan publik melalui aplikasi LAIKA	Teknologi meningkatkan kecepatan layanan dan memperkuat transparansi dalam interaksi pemerintah dengan masyarakat.

(Sumber: Kajian Literatur, 2025)

Makalah penelitian di atas menyoroti semakin pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, keterlibatan masyarakat, dan tata kelola pemerintahan yang baik. Tulisan ini menunjukkan berbagai penerapan teknologi di berbagai sektor, mulai dari peningkatan komunikasi hingga fasilitasi pengelolaan keuangan dan peningkatan partisipasi warga. Berbagai tulisan tersebut menekankan perlunya inovasi dan pengembangan solusi berbasis teknologi yang berkelanjutan untuk mengatasi tantangan dalam administrasi publik. Tulisan ini menganjurkan terciptanya sistem pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel melalui integrasi teknologi yang efektif. Analisis ini berfokus pada tema umum dan tren yang diamati di seluruh makalah penelitian, memberikan gambaran atas poin-poin pentingnya. Tentu saja, terdapat perbedaan dalam hal lokus dan fokus spesifik dari tulisan kami.

Dalam era digital yang semakin maju, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan menjadi semakin penting. Salah satu contohnya adalah aplikasi Neni Si Linca yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Pertanyaan mendasar yang muncul adalah: Bagaimana pengaruh integrasi teknologi dalam aplikasi Neni Si Linca terhadap peningkatan transparansi dan partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan lokus DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dan rentang waktu Agustus 2024 sampai Februari 2025. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan pada alur layanan dan antarmuka aplikasi Neni Si Linca; wawancara melibatkan pemohon izin dan/atau petugas terkait antara lain Firman Ashari, Suryani, dan Darmawan untuk menangkap pengalaman pengguna atas transparansi, pelacakan tahapan, dan notifikasi layanan. Sumber dokumentasi meliputi: Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta pengumuman/komitmen layanan DPMPTSP yang menegaskan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan, prosedur layanan perizinan/investasi, dan layanan informasi kepada pemohon; selain itu ditelaah pula rekam data/status permohonan pada aplikasi (jejak pelacakan tahapan dan notifikasi email) sebagai bukti operasional transparansi layanan. Temuan dianalisis dengan menaunkannya pada kerangka teori dan literatur yang telah ditelaah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, yang merupakan elemen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif. Penggunaan aplikasi berbasis elektronik telah terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan perizinan penelitian. Sistem daring ini tidak hanya mempercepat proses pengajuan, tetapi juga menghemat waktu dan biaya transportasi, terutama bagi pengguna dengan mobilitas terbatas. Pengguna dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, serta memantau perkembangan pengajuan mereka secara real-time, yang menunjukkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses layanan.

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini mengonfirmasi pentingnya inovasi teknologi dalam memberikan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas. Fitur seperti notifikasi email dan antarmuka yang ramah pengguna semakin meningkatkan pengalaman pengguna, memperkuat komitmen pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Secara keseluruhan, penerapan teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas dan efisiensi, tetapi juga mendukung keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, inovasi digital dapat menjadi model bagi sistem layanan pemerintah lainnya untuk terus beradaptasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat modern.

### Peran Teknologi dalam Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik

Peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik merupakan kunci untuk membangun pemerintahan yang baik dan responsif. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terbukti menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan tersebut. Tulisan ini akan mengkaji dampak signifikan teknologi terhadap kualitas pelayanan publik, serta tantangan dan peluang yang menyertainya. Penulis menemukan bukti yang mendukung penggunaan teknologi, seperti yang tertuang dalam pengumuman berikut: 'Dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta mendukung keterbukaan informasi publik, kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.' Komitmen ini meliputi: 1) Layanan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008; 2) Kemitraan dengan media dan pemangku kepentingan untuk pelaporan yang berimbang; 3) Layanan perizinan dan investasi sesuai prosedur; serta 4) Layanan informasi kepada setiap pemohon sesuai dengan prosedur dan pedoman yang berlaku. Komitmen ini bertujuan untuk memastikan aksesibilitas pelayanan publik yang mendukung pembangunan yang transparan dan akuntabel.

Selain itu, penggunaan teknologi dapat mendorong banyak hal, terutama keterbukaan dan informasi yang mudah diakses. Seperti dalam wawancara berikut:

Menurut Firman Ashari, seorang responden yang sedang mengajukan perizinan penelitian di Makassar, layanan yang diberikan oleh Neni Si Linca dinilai sangat tinggi. Hal

ini karena seluruh proses, mulai dari pengajuan hingga penerbitan izin, dilakukan secara elektronik. Responden menyatakan bahwa sistem ini mempermudah dan mempercepat proses memperoleh izin penelitian.

Hasil wawancara dengan Firman Ashari memberikan insight positif mengenai aplikasi Neni Si Lincih untuk pengurusan perizinan penelitian di Makassar. Firman menilai layanan yang diberikan oleh aplikasi ini sangat baik, yang mencerminkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Seluruh proses, dari pengajuan hingga penerbitan izin, dilakukan secara elektronik, menunjukkan bahwa aplikasi memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan mencerminkan komitmen pemerintah terhadap digitalisasi untuk mempermudah pelayanan publik.

Firman juga menyatakan bahwa sistem tersebut mempermudah dan mempercepat pengajuan izin penelitian, yang sangat penting bagi peneliti yang sering membutuhkan izin dengan cepat. Dengan proses yang lebih cepat dan mudah, pengguna seperti Firman dapat lebih fokus pada aspek penelitian tanpa terbebani oleh birokrasi yang rumit, sehingga meningkatkan produktivitas dan mendorong lebih banyak penelitian di daerah tersebut. Penggunaan sistem pengelolaan elektronik ini sejalan dengan tren global menuju digitalisasi dalam pelayanan publik, menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan beradaptasi dengan perubahan zaman dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Secara keseluruhan, wawancara ini mencerminkan efektivitas aplikasi Neni Si Lincih dalam meningkatkan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya dalam konteks pengurusan perizinan penelitian, dan penilaian positif dari pengguna seperti Firman menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat menjadi model bagi layanan pemerintah lainnya dalam menerapkan sistem berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Hasil wawancara lainnya juga menunjukkan temuan serupa.

Muh Aslam, seorang mahasiswa Universitas Hasanuddin (Unhas) yang sedang mengajukan izin penelitian, menyampaikan apresiasinya terhadap sistem online yang diterapkan oleh kantor tersebut. Ia menyatakan bahwa sistem tersebut telah menghemat waktu dan biaya transportasinya secara signifikan karena ia tidak perlu datang langsung ke kantor. Aslam juga menilai prosesnya efisien dan mudah diikuti. Sistem online ini sangat membantu, terutama bagi mahasiswa seperti dirinya yang memiliki keterbatasan waktu dan dana.

Hasil wawancara dengan Muh Aslam, seorang mahasiswa Universitas Hasanuddin (Unhas), memberikan wawasan positif tentang sistem online yang diterapkan oleh kantor dalam pengelolaan perizinan penelitian. Pertama, Aslam menyampaikan apresiasinya terhadap sistem tersebut, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan. Salah satu poin utama yang disampaikan adalah penghematan waktu dan biaya transportasi. Dengan tidak harus datang langsung ke kantor, Aslam menyoroti manfaat signifikan dari sistem online ini, terutama dalam konteks mobilitas mahasiswa, yang seringkali memiliki waktu dan dana terbatas. Hal ini mencerminkan bagaimana sistem online dapat mengurangi beban administratif dan memfasilitasi aksesibilitas bagi pengguna yang memiliki komitmen akademik dan keuangan.

Aslam juga menilai bahwa proses pengajuan izin penelitian melalui sistem online efisien dan mudah diikuti. Penilaian ini menunjukkan bahwa antarmuka dan alur kerja sistem dirancang dengan baik, sehingga memudahkan pengguna melalui proses pengajuan. Efisiensi tinggi dalam pemrosesan dokumen merupakan faktor penting, terutama bagi mahasiswa yang mungkin memiliki tenggat waktu ketat untuk penelitian mereka. Secara keseluruhan, wawancara dengan Muh Aslam mencerminkan dampak positif penerapan sistem online dalam pelayanan publik, khususnya bagi kalangan mahasiswa. Sistem yang efisien, menghemat waktu, dan hemat biaya ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga mendorong partisipasi yang lebih besar dalam kegiatan penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang nyata dan relevan bagi masyarakat, khususnya di kalangan akademik.

Saya sangat mengapresiasi aplikasi Neni Si Lincih dari DPMPTSP Sulawesi Selatan. Sistem pengelolaan berbasis elektronik ini sangat efisien dan mempermudah pekerjaan saya.

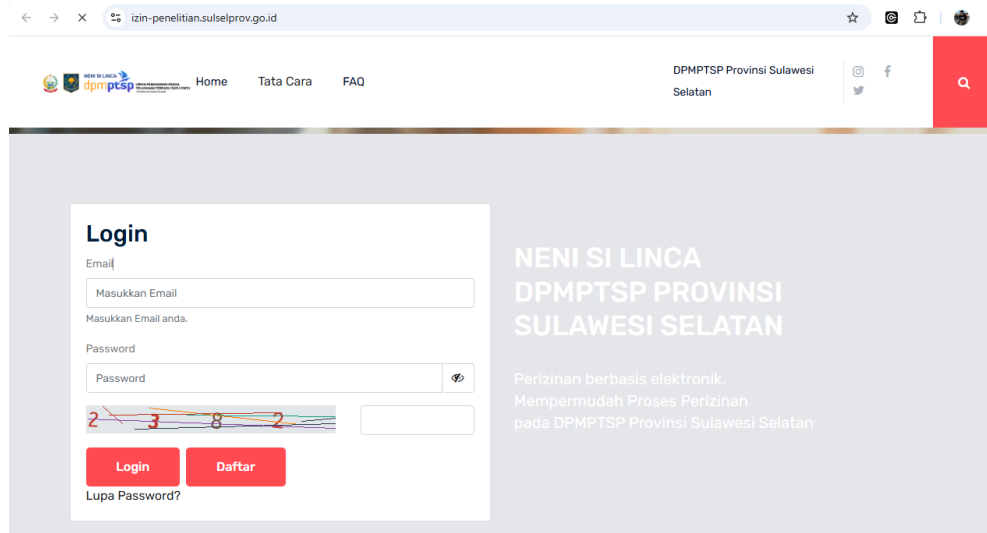
Yang paling saya sukai adalah kemampuan untuk memantau perkembangan surat saya secara real time melalui aplikasi. Hal ini menghemat waktu dan tenaga saya, dan saya tidak perlu bolak-balik ke kantor. Suryani, seorang mahasiswa program doktor di Unhas yang sedang mengurus perizinan penelitian.

Secara keseluruhan, analisis wawancara ini menyoroti pentingnya inovasi dan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Aplikasi Neni Si Lincih tampaknya telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna, serta memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengelolaan perizinan. Saran untuk pengembangan lebih lanjut dapat mencakup peningkatan fitur lainnya yang dapat lebih mendukung pengguna dalam proses administrasi. Selanjutnya, dalam hasil wawancara lainnya, penulis menemukan bahwa manfaat aplikasi neni si lincih dirasakan:

Darmawan, seorang mahasiswa, menyampaikan kepuasannya terhadap aplikasi Neni Si Lincih yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sulawesi Selatan. Aspek yang paling diapresiasi Darmawan adalah transparansi sistem, yang memungkinkan pengguna untuk dengan mudah melacak setiap tahapan proses pengurusan dokumen. Selain itu, akses berbasis digital dinilai sangat membantu karena memungkinkan proses pengurusan dokumen kapan saja dan di mana saja, tanpa memerlukan kehadiran fisik di kantor. Notifikasi email yang diberikan untuk pemberitahuan surat masuk juga dinilai praktis dan efisien. Darmawan menyimpulkan bahwa sistem Neni Si Lincih secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

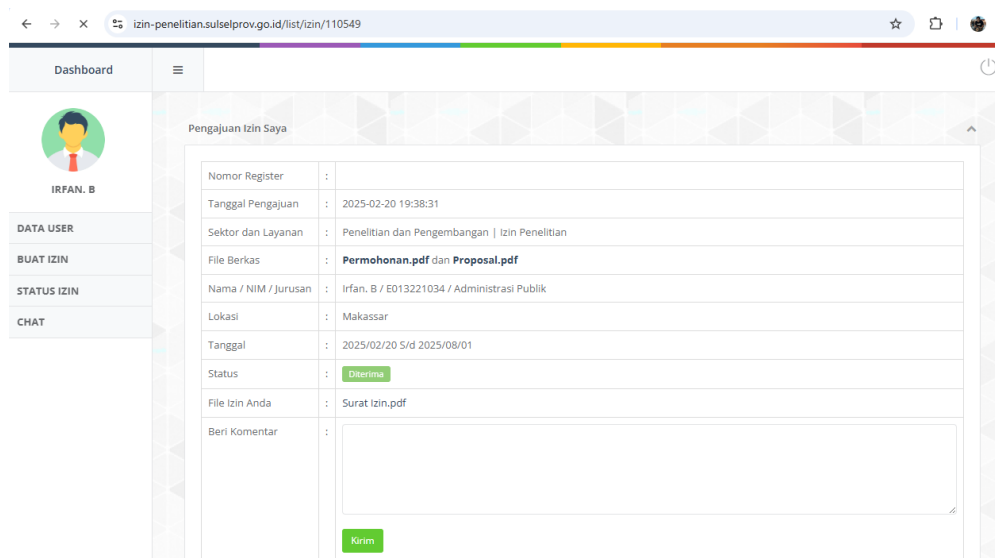
Berdasarkan hasil wawancara dengan Darmawan, seorang mahasiswa yang memberikan pendapatnya tentang aplikasi Neni Si Lincih dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan, terdapat beberapa poin penting yang dapat dianalisis. Darmawan menyampaikan kepuasannya dengan aplikasi ini, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa terbantu dan puas dengan layanan yang ditawarkan, sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas suatu aplikasi atau sistem layanan publik. Transparansi sistem juga menjadi perhatian, di mana kemampuan untuk melacak setiap tahapan proses pengurusan dokumen meningkatkan kepercayaan pengguna dan mengurangi ketidakpastian mengenai status dokumen. Selain itu, aksesibilitas digital, yang memungkinkan pengurusan dokumen kapan saja dan di mana saja, mencerminkan kemudahan yang diberikan oleh teknologi, mengatasi kendala waktu dan lokasi. Fitur notifikasi email yang memberikan pemberitahuan mengenai surat masuk dinilai praktis dan efisien, menunjukkan fokus aplikasi pada komunikasi yang efektif antara instansi pemerintah dan masyarakat. Terakhir, Darmawan menyimpulkan bahwa sistem Neni Si Lincih secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik, berkontribusi pada peningkatan kinerja instansi pemerintah dalam memberikan layanan. Secara keseluruhan, analisis ini menyoroti keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan merekomendasikan pengembangan lebih lanjut, seperti peningkatan fitur interaktif untuk umpan balik pengguna dan personalisasi pengalaman pengguna.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, berikut adalah beberapa alur layanan digital di Kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan yang mempermudah masyarakat melalui aplikasi Neni Si Lincih:



Gambar 1. Pengajuan Aplikasi  
(Sumber: DPMPPTP Prov SulSel)

Data di atas menunjukkan bahwa pengajuan dilakukan melalui email dan kata sandi untuk menjaga kerahasiaan identitas pemohon, serta dapat diakses kapan saja.



Gambar 2. Application Status Updates  
(Sumber: DPMPPTP Prov SulSel)

Aplikasi ini memungkinkan pelacakan pengajuan, menyediakan akses informasi yang mudah bagi masyarakat. Antarmuka yang ramah pengguna memudahkan navigasi sistem, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses layanan publik. Platform inovatif ini tidak hanya merampingkan proses pengajuan, tetapi juga menyediakan pembaruan secara real-time, sehingga pengguna selalu mengetahui status pengajuan mereka. Fitur notifikasi canggih memberikan peringatan untuk perubahan atau persyaratan, meningkatkan efisiensi dan pengalaman dalam berinteraksi dengan layanan publik.

### 1. Kesesuaian dengan e-government

Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan perizinan melalui aplikasi Neni Si Linca sudah berjalan secara digital dari pengajuan sampai penerbitan izin. Ini menunjukkan bahwa layanan bukan lagi pada tahap penyediaan informasi saja, tetapi sudah masuk tahap transaksional G2C (government to citizen). Secara teoretik, kondisi ini sejalan dengan konsep e-government yang menekankan pemanfaatan TIK untuk membuat layanan lebih mudah diakses, terintegrasi, dan efisien bagi warga (lihat Indrajit, 2007; Tasyah dkk., 2021). Artinya, inovasi digital DPMPTSP bukan hanya pemindahan formulir ke format online, tetapi sudah menyentuh perbaikan proses.

### 2. Transparansi prosedural dan akuntabilitas

Fitur pelacakan tahapan permohonan dan notifikasi berkala yang diterima pemohon memperlihatkan bentuk transparansi prosedural: warga bisa tahu permohonannya sedang diproses di tahap mana, oleh unit mana, dan kapan ada perubahan status. Dalam literatur tata kelola, transparansi seperti ini menjadi prasyarat akuntabilitas karena prosesnya bisa ditelusuri dan diaudit. Ini juga menguatkan komitmen terhadap prinsip keterbukaan informasi publik (UU 14/2008), sebab informasi layanan tidak lagi tersimpan di internal birokrasi, tetapi dibuka ke pengguna secara real-time.

### 3. Partisipasi masyarakat: dari akses informasi ke umpan balik

Dari sisi partisipasi, temuanmu menunjukkan bahwa warga sudah dilibatkan pada level “inform” bahkan sebagian “consult”: mereka menerima informasi yang relevan dan punya ruang untuk memberi tanggapan. Namun, jika memakai spektrum partisipasi yang lebih tinggi, partisipasi itu belum sampai pada level “involve” atau “collaborate” karena warga belum benar-benar diajak terlibat dalam perancangan layanan atau evaluasi kebijakan. Karena itu, artikelnya bisa merekomendasikan penambahan kanal umpan balik dua arah di dalam aplikasi (rating layanan, keluhan tertelusur, atau forum kecil) agar partisipasi tidak berhenti pada akses informasi saja.

### 4. Implikasi

Rangkaian temuan ini menguatkan pola bahwa: kemampuan digital → membuat proses lebih transparan → dan transparansi ini mendorong kepercayaan sekaligus membuka pintu partisipasi. Tantangannya justru ada pada kesenjangan literasi digital warga: sistem pemerintah sudah siap, tetapi tidak semua warga punya kemampuan yang sama untuk memanfaatkan layanan digital. Jadi, selain menguatkan aplikasinya, perlu juga edukasi dan penyederhanaan antarmuka agar kelompok masyarakat yang literasinya lebih rendah tetap bisa terlibat.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam aplikasi Neni Si Linca berpotensi meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Aplikasi ini memfasilitasi akses terhadap informasi, mempercepat proses pengajuan, serta meningkatkan akuntabilitas melalui pemantauan real-time. Hal ini membuktikan bahwa teknologi dapat menjadi alat yang efektif untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan partisipatif. Namun demikian, penelitian ini juga menyoroti pentingnya strategi komprehensif untuk mengatasi kesenjangan digital dan memastikan manfaat teknologi dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

## REFERENSI

Afiyah, S. (2024). The Impact of E-Government Services, Citizen Participation, and Transparency on Public Trust in Government. *Global International Journal of Innovative Research*, 2(6), 1246–1261. <https://doi.org/10.59613/global.v2i6.200>

- Antara News. (2025, Januari 4). Indeks SPBE Pemprov Sulsel capai nilai 3,94 berpredikat sangat baik. <https://makassar.antaraneews.com/>
- Aprilla, W., Wulandari, M., & Elcaputera, A. (2024). Improving government transparency and accountability through digital technology and public participation in the fight against corruption. *Eksekusi*, Makassar, 2(4), 321–334. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i4.1553>
- B, Irfan; Herianto, D; A, B. (2022). Public Service Standards at the Makassar City Investment and One-Stop Integrated Services Office. *Journal of Governance and Local Politics*, 4 No 2(1), 188–199. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/546/342>
- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Komunikasi dan Digital RI. (2024, September 10). Peluncuran Hasil Pengukuran Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2024. <https://bpsdm.komdigi.go.id/>
- Dzvinchuk, D., & Dyriv, I. (2024). Responsiveness as a defining principle of public administration in the modern conditions of state-building. <https://doi.org/10.62664/cpa.2024.01.06>
- Harlan, L., Darma, D., & Murniati, M. (2021). Performance of urban village apparatus in laika application-based public services. *Parabela Journal of Local Government & Politics*, 1(2), 59-68. <https://doi.org/10.51454/parabela.v1i2.376>
- Ikhwan, M. F. (2023). Strategy to improve the quality of technology-based public services at the South Sulawesi Provincial Investment and One-Stop Integrated Services Office. Hasanuddin University. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/30528/>
- Ikwuanusi, U. F., Onunka, O., Owoade, S., & Uzoka, A. (2024). Digital transformation in public sector services: Enhancing productivity and accountability through scalable software solutions. *International Journal of Applied Research in Social Sciences*. <https://doi.org/10.51594/ijarss.v6i11.1724>
- Indrajit, R. E. (2007). *Electronic Government in Action Implementation Strategies in Various Countries*. Aptikom
- Karinda, K., Kede, A., Septiana, G., Jayalangi, L., Sibay, S., & Ulfa, M. (2024). Integration of digital government communication through official websites: a case study in Tontouan village, Luwuk subdistrict. *Journal of Village Government Administration*, 5(2), 13. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.110>
- Kementerian Hukum dan HAM, Kanwil Banten. (2024, Desember 18). Kemenkum Raih Terbaik ke 3 Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2024. <https://banten.kemenkum.go.id/>
- Komisi Informasi Pusat. (2024, Desember 16). KI Pusat akan Laporkan 160 BP Kurang dan Tidak Informatif kepada Presiden. <https://komisiinformasi.go.id/>
- Kusmiyati, Riris, Rahmanita Ginting and Muhammad Aqwam Thariq. 2023. Digitalisation of Bureaucracy in Improving Public Services (Opportunities and Challenges). *Komunikologi: Journal of Development of Communication and Social Sciences*
- Manik, F., Rengifurwarin, R., & Madubun, M. (2024). The role of technology in internal oversight of public administration: Improving efficiency and transparency. *Majority Science Journal*, 2(4), 58–63. <https://doi.org/10.61942/msj.v2i4.248>
- Mannayong, J., S, H., & Faisal, M. (2024). Digital transformation and community participation: realising more active public engagement. *Journal of Public Administration*, 20(1), 53-75. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.260>
- Muhamad, F., Bunga, M., Darsih, D., & Firmansyah, F. (2020). Analysis and design of a smart RT/RW public service application for Terusan village in Sindang subdistrict, Indramayu regency. *Matrik Jurnal Manajemen Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 19(2), 283-293. <https://doi.org/10.30812/matrik.v19i2.689>
- Nur, S. (2021). Accountability and transparency of village fund management in Tellumpanua village, Maros Regency, 725-739. <https://doi.org/10.32528/psneb.v0i0.5227>
- Nurmalinda, M. and Firdaus, M. (2024). Open government through the village financial system (Siskeudes) at the Kambitin village office, Tanjung sub-district, Tabalong

- regency. JAPB, 7(2), 1800-1815. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1118>
- Pan Chenxi & Marsudi Lestari. (2024). The Role of Digital Governance in Improving the Delivery of Public Services in Chinese Local Government. *Peta International Journal of Social Sciences and Humanities*, 2 (4). (<https://doi.org/10.59088/pij.v2i4.69>)
- Priyatna, C., Prastowo, F., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimisation of information technology by government agencies in public communication activities. *Journal of Communication Studies*, 8(1), 114. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>
- Rosidi, V. and Sakuntalawati, L. (2022). Review: the achievement of effective digital-based public services in the city of Surakarta. *Journal of Sociological Thought*, 9(2), 177. <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Sawir, M. (2024). Optimising information technology to accelerate good governance in investment services in Papua. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(2), 30-41. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i2.512>
- Sofyani, H. and Tahar, A. (2021). The role of accountability and transparency of Indonesian village governments in building trust among villagers: the case of Bantul Regency. *Journal of the Academy of Accounting*, 4(1). <https://doi.org/10.22219/jaa.v4i1.16481>
- Suleman, S., Akili, R., & Kasim, R. (2023). Analysis of the authority of regional financial and asset agencies in financial management in Boalemo Regency. *Rechtsnormen Jurnal Komunikasi Dan Informasi Hukum*, 2(1), 16-20. <https://doi.org/10.56211/rechtsnormen.v2i1.280>
- Syuaib, M., Fauzi, M., & SAS, A. (2023). Evaluation of e-government implementation on the Parepare city government website using the WebQual 4.0 method. *Journal Softw. Eng. Multimedia*, 1(2), 67-75. <https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343>
- Tasyah, A., Lestari, P., Syofira, A., Rahmayani, C., Cahyani, R., & Tresiana, N. (2021). Digital-based public service innovation (e-government) in the era of the Covid-19 pandemic. *Journal of Media Administration Science Development and Administration Practice*, 18(2), 212-224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Tulungen, E., Saerang, D., & Maramis, J. (2022). Digital transformation: the role of digital leadership. *Emba Journal of Business Management and Accounting Research Journal*, 10(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41399>.