BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi merupakan proses pengenalan ide baru, praktik atau metode yang memberikan pembaruan dalam organisasi. Dengan inovasi tersebut organisasi akan mampu menjawab kebutuhan dan tantangan zaman yang berkembang terus dengan jalan yang benar. Dalam konteks administrasi publik pada masa kini inovasi bukan hanya untuk organisasi modern, jadwal bukan dibuat sebagai pembaruan teknologi. Tetapi inovasi harus dilihat juga tentang bagaimana meningkatkan efisiensi, efektifitas dan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Penelitian dalam Administrasi Publik tersebut menunjukkan bahwa inovasi budaya organisasi dan proses layanan publik memainkan peran penting dalam pencipta isi dari pelayanan yang responsif, akuntabel dan sesuai dengan harapan pengguna layanan publik (T. Pratama & Frinaldi, 2025). Munculnya inovasi adalah sebuah konsekuensi dari tekanan yang datang dari lingkungan eksternal dan internal. Contohnya, tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan berkualitas, perubahan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan publik. Apabila organisasi tidak mampu berinovasi dan beradaptasi, maka layanan yang diberikan akan menjadi *statis*, atau bahkan tidak lagi relevan bagi kebutuhan masyarakat saat ini. Tanpa adanya inovasi, organisasi publik pun tidak akan mampu memenuhi tujuan pelayanan menjadi kenyataan sama sekali (Mareta & Frinaldi, 2025).

Masalah yang sering terjadi pada layanan publik adalah lambannya pihak pemerintah, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, dan ketidaksesuaian layanan dengan kebutuhan penggunanya (Akib, 2023).

Tabel 1
Nilai IKM Per Unsur Kota Makassar

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,228	80,700
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,207	80,186
3	Waktu Pelayanan	3,154	78,845
4	Biaya/Tarif	3,851	96,270
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,205	80,118
6	Kompetensi Pelaksana	3,222	80,538
7	Perilaku Pelaksana	3,225	80,623
8	Sarana dan Prasarana	3,126	78,141
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,247	81,169
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		**3,270**	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		**81,761**	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Pelayanan		**B**	
Nilai Kinerja		**Baik**	

Sumber: Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar, 2025

Berdasarkan tabel diatas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Makassar, berada dalam kategori B atau baik, yang menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar. Meskipun demikian, masih terdapat unsur dengan nilai terendah yaitu pada unsur waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana. Maka dari itu, kedua unsur ini menjadi indikator adanya kebutuhan peningkatan (Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar, 2025).

Inovasi adalah jalan keluar dari tantangan ini, karena dengan inovasi organisasi dapat menemukan prosedur layanan yang lebih sederhana serta responsif terhadap umpan balik masyarakat, dan dalam instrumen penyelenggaraan layanan yang lebih efektif. Oleh karena itu, inovasi menjadi elemen penting dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan publik, juga

menjawab pertanyaan yang tumbuh berkembang di bidang layanan publik kepada lembaga-lembaga tersebut (Akib, 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi dalam konteks layanan publik telah diterapkan di berbagai instansi pemerintahan dengan berbagai bentuk dan *output* yang signifikan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al (2025) berjudul "*Tinjauan Sistematis: Peran Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik*" menelaah bagaimana inovasi teknologi informasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode *sistematic literature review* dengan menganalisis sejumlah artikel yang membahas implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi seperti *e-government* dan layanan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi layanan, transparansi proses administrasi, serta kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. *Output* penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam pelayanan publik memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya literasi teknologi di masyarakat.

Dalam konteks ekonomi kreatif dan ruang kolaboratif, inovasi juga terlihat pada *creative hub* yang dirancang sebagai wadah untuk mendukung kreativitas dan kolaborasi pelaku kreatif. Sebagai contoh, Bandung Creative Hub telah diidentifikasi sebagai representasi Bandung sebagai "Kota Kreatif" dengan mengintegrasikan elemen desain kota dan ruang kolaboratif yang memperkuat jaringan antar pelaku industri kreatif serta memfasilitasi interaksi sosial kreatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan Bandung Creative Hub tidak hanya menjadi ruang fisik, tetapi juga simbol inovasi dalam menyatukan berbagai elemen

komunitas kreatif untuk memperkuat ekosistem *creative industry*. *Output* dari inovasi tersebut, menghasilkan ruang kolaboratif yang mampu memperkuat identitas kota sebagai kota kreatif dan memperluas peluang interaksi antara pegiat kreatif dengan masyarakat luas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan sektor ekonomi kreatif lokal (Habibah & Handayani, 2024).

Sehubungan dengan hal di atas, terdapat program Pemerintah Kota Makassar yang signifikan dalam rangka singkronisasi arah pembangunan dengan pemerintah pusat, yakni program Makassar Creative Hub (MCH) merupakan program unggulan Pemerintah Kota Makassar yang bertujuan memberdayakan generasi muda dalam menghadapi tantangan ketenagakerjaan dan pengembangan keterampilan. MCH dirancang sebagai ruang kolaboratif yang mewadahi 17 subsektor ekonomi kreatif sebagaimana ditetapkan dalam kebijakan pengembangan ekonomi kreatif nasional. Subsektor tersebut meliputi:

Gambar 1
Subsektor Ekonomi Kreatif



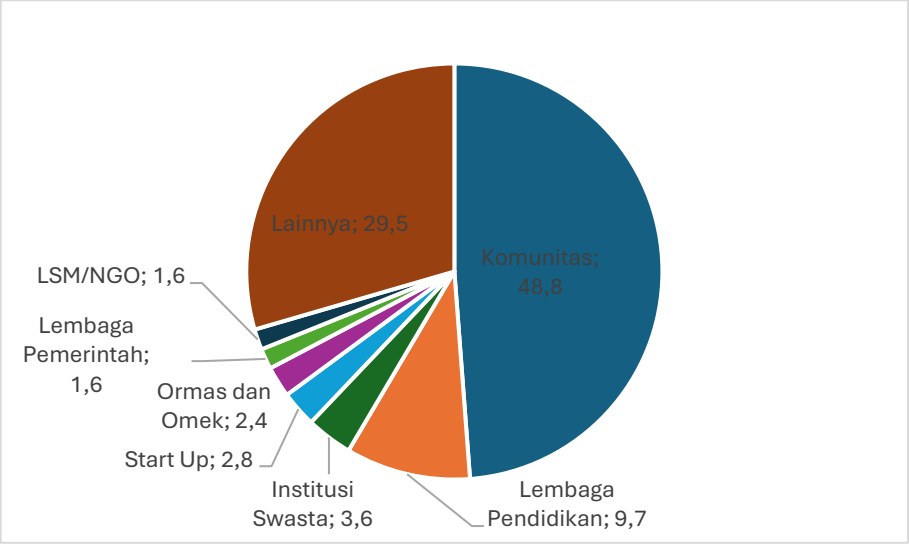
Sumber: PelakuBisnis.com, 2024

Melalui fasilitas pelatihan, ruang produksi, dan area kolaborasi, MCH mendukung pelaku kreatif dari berbagai bidang untuk meningkatkan kompetensi, memperluas jejaring, serta mengembangkan ide menjadi produk dan layanan bernilai ekonomi di Kota Makassar. Program ini diharapkan mampu menekan angka pengangguran, meningkatkan kompetensi tenaga kerja, serta memperluas

peluang kerja dan usaha kreatif di Kota Makassar (Pemerintah Kota Makassar, 2025).

Sebagai program strategis pengembangan ekonomi kreatif, MCH menunjukkan tingkat pemanfaatan yang cukup tinggi sejak beroperasi. Data partisipasi dari akun Instagram resmi MCH menunjukkan bahwa fasilitas yang paling banyak digunakan adalah *amphiteater, classroom, studio konten, dan meeting room*, yang mencerminkan peran MCH sebagai pusat aktivitas kreatif dan kolaboratif masyarakat. Selain itu, jenis kelompok pengguna terbesar berasal dari komunitas dengan persentase:

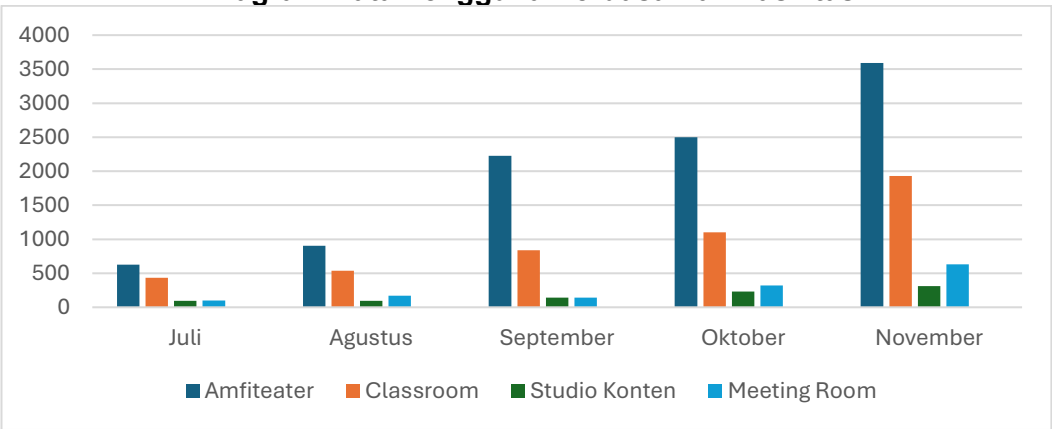
Gambar 2
Diagram Data Pengguna Berdasarkan Kelompok



Sumber: Diolah Peneliti (Instagram MCH, 2025)

Tingginya keterlibatan komunitas ini memperlihatkan bahwa MCH berpotensi besar sebagai ruang kolaborasi publik yang *inklusif*. Secara keseluruhan, jumlah pengguna ruang pada periode Juli hingga November 2025 mencapai 16.926 partisipan, dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 3
Diagram Data Pengguna Berdasarkan Fasilitas



Sumber: Diolah Peneliti (Instagram MCH, 2025)

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa penggunaan fasilitas mengalami peningkatan secara bertahap dari bulan Juli hingga November. Fasilitas yang paling banyak digunakan adalah amfiteater, diikuti oleh classroom, meeting room, dan studio konten. Pada bulan Juli jumlah pengguna masih relatif rendah, namun mulai meningkat pada bulan Agustus dan terus mengalami kenaikan signifikan pada bulan September dan Oktober. Puncak penggunaan fasilitas terjadi pada bulan November, dimana amfiteater mencapai jumlah pengguna tertinggi dibandingkan fasilitas lainnya. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas dan pemanfaatan fasilitas di Makassar Creative Hub semakin meningkat setiap bulannya, yang mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan ruang dan fasilitas untuk berbagai kegiatan.

Tabel 2
Jenis Kegiatan Makassar Creative Hub

Jenis Kegiatan	Jumlah Kegiatan
Kegiatan di Makassar Creative Hub	353
Kegiatan Kolaborasi *Outdoor*	89
Kerjasama	20
Intelectual Property	1
Total Kegiatan	**463**

Sumber: Diolah Peneliti (Instagram MCH, 2025)

Tidak hanya itu, total kegiatan yang terselenggarakan mencapai 463 kegiatan berdasarkan tabel tersebut tercatat bahwa sebagian besar kegiatan dilaksanakan di dalam Makassar Creative Hub dengan jumlah sebanyak 353 kegiatan, yang menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia dimanfaatkan secara aktif untuk berbagai aktivitas. Selain itu, terdapat 89 kegiatan kolaborasi *outdoor* yang diselenggarakan di luar lokasi sebagai bentuk kerja sama dan perluasan jaringan kegiatan. Kegiatan yang bersifat kerja sama tercatat sebanyak 20 kegiatan, sedangkan kegiatan yang berkaitan dengan *Intellectual Property* hanya berjumlah 1 kegiatan. Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas utama di Makassar Creative Hub masih didominasi oleh penyelenggaraan kegiatan internal, namun tetap didukung oleh kegiatan kolaboratif atau kerja sama dengan pihak lain.

Sejumlah mitra support yang telah berkolaborasi tercatat sebanyak 43 antara lain sebagai berikut:

Gambar 4
Mitra Support Makassar Creative Hub



Sumber: Instagram MCH, 2025

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Makassar Creative Hub (MCH), ditemukan bahwa sistem administrasi pendaftaran, pengelolaan jadwal kegiatan dan data pengguna fasilitas menggunakan Google Form dan Google Spreadsheets sebagai media pencatatan utama. Hal ini dibuktikan dengan:

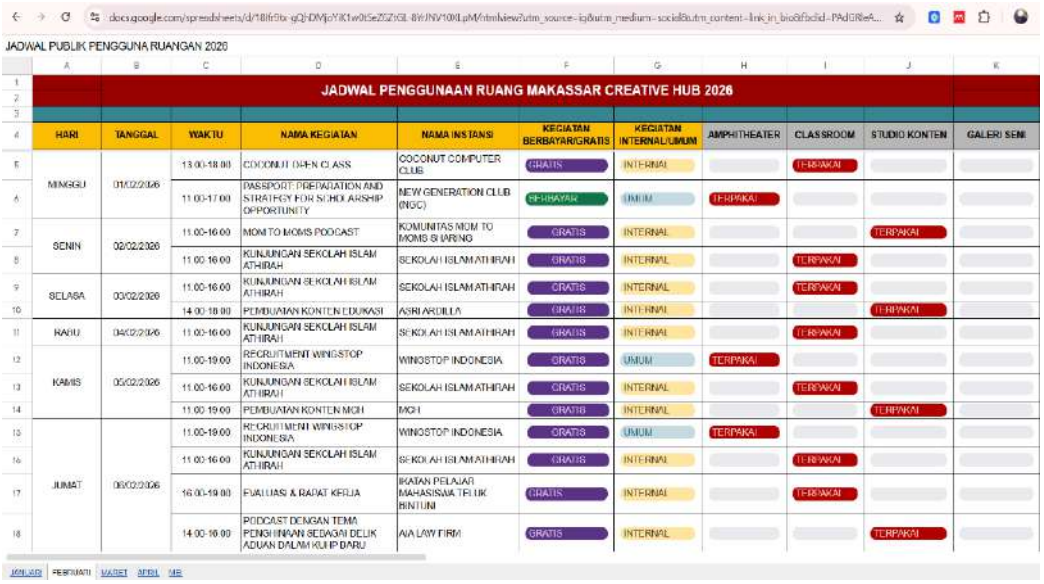
Gambar 5
Alur Pendaftaran MCH



Sumber: MCH, 2025

Alur pendaftaran dan penggunaan fasilitas di Makassar Creative Hub yang masih dilakukan melalui beberapa tautan terpisah, yaitu mulai dari pengecekan ruangan, pengecekan jadwal, pengisian formulir Google Form, hingga konfirmasi melalui WhatsApp. Sistem ini menunjukkan bahwa proses layanan masih mengandalkan kombinasi platform seperti Google Form dan Google Spreadsheet yang tidak terintegrasi dalam satu sistem terpadu, seperti pada gambar:

Gambar 6
Data Pengguna Ruangan MCH (Google Spreadsheets)



JADWAL PUBLIK PENGGUNA RUANGAN 2026

JADWAL PENGGUNAAN RUANG MAKASSAR CREATIVE HUB 2026

HARI	TANGGAL	WAKTU	NAMA KEGIATAN	NAMA INSTANSI	KEGIATAN BERBAYAR/GRATIS	KEGIATAN INTERNAL/UMUM	AMPHITHEATER	CLASSROOM	STUDIO KONTEN	GALERI SENI
MINGGU	01/02/2026	13.00-18.00	COCONUT OPEN CLASS	COCONUT COMPUTER CLUB	GRATIS	INTERNAL		TERPAKAI		
		11.00-17.00	PASSPORT PREPARATION AND STRATEGY FOR SCHOLARSHIP OPPORTUNITY	NEW GENERATION CLUB (NGC)	BERBAYAR	UMUM	TERPAKAI			
SENIN	02/02/2026	11.00-16.00	MOM TO MOMS PODCAST	KOMUNITAS MOM TO MOMS SI IARING	GRATIS	INTERNAL			TERPAKAI	
		11.00-16.00	KUNJUNGAN SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	GRATIS	INTERNAL		TERPAKAI		
SELASA	03/02/2026	11.00-16.00	KUNJUNGAN SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	GRATIS	INTERNAL		TERPAKAI		
		14.00-18.00	PEMBUATAN KONTEN EDUKASI	ASRI ARDILLA	GRATIS	INTERNAL			TERPAKAI	
RABU	04/02/2026	11.00-16.00	KUNJUNGAN SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	GRATIS	INTERNAL		TERPAKAI		
KAMIS	05/02/2026	11.00-19.00	RECRUITMENT WINGSTOP INDONESIA	WINGSTOP INDONESIA	GRATIS	UMUM	TERPAKAI			
		11.00-16.00	KUNJUNGAN SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	GRATIS	INTERNAL		TERPAKAI		
		11.00-19.00	PEMBUATAN KONTEN MCH	MCH	GRATIS	INTERNAL			TERPAKAI	
JUMAT	06/02/2026	11.00-19.00	RECRUITMENT WINGSTOP INDONESIA	WINGSTOP INDONESIA	GRATIS	UMUM	TERPAKAI			
		11.00-16.00	KUNJUNGAN SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	SEKOLAH ISLAM ATHIRAH	GRATIS	INTERNAL		TERPAKAI		
		16.00-19.00	EVALUASI & RAPAT KERJA	IKATAN PELAJAR MAHASISWA TELUK BINTUNI	GRATIS	INTERNAL		TERPAKAI		
		14.00-16.00	PODCAST DENGAN TEMA PENGHINAAN SEBAGAI DELIK ADUAN DALAM KUHP BARU	AA LAW FIRM	GRATIS	INTERNAL			TERPAKAI	

Sumber: MCH, 2025

Gambar 7
Formulir Pendaftaran MCH (Google Form)



Sumber: MCH, 2025

Data tersebut kemudian dipublikasikan melalui media sosial resmi MCH sebagai bentuk transparansi informasi kepada publik. Meskipun metode ini tergolong praktis dan mudah diakses secara internal, pendekatan tersebut masih bersifat semi-manual dan belum terintegrasi dalam satu sistem yang sistematis. Kondisi ini menimbulkan sejumlah permasalahan, dari sisi efisiensi, pengguna harus berpindah-pindah antar tautan untuk menyelesaikan satu proses pendaftaran. Hal ini membuat proses menjadi lebih lambat dan tidak praktis, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pengguna. Selain itu, sistem yang terpisah-pisah ini juga tidak mampu memberikan transparansi informasi secara langsung kepada pengguna. Pengguna tidak dapat melihat status pengajuan secara *real-time*, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan layanan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa sistem yang ada belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta belum mampu menciptakan layanan yang cepat, akurat, dan terintegrasi.

Dengan demikian, temuan ini sejalan dengan literatur umum Azis (2024) bahwa sistem informasi belum terintegrasi bisa menghambat efektivitas

administrasi organisasi dan pengambilan keputusan. Itu berarti fungsi administrasi masih menumpang pada Google Spreadhseet publik hingga pernyataan ini ada di kita. Oleh sebab itu, perlu dikembangkan semacam sistem yang lebih terintegrasi, adaptif dan inovatif sekaligus. Dalam konteks transformasi digital, penelitian Suharno & Imraan (2024) menunjukkan bahwa menggunakan sistem informasi berbasis *website* merupakan solusi administrasi usaha yang efektif. Dengan sistem berbasis *website*, pengelolaan data cenderung tidak terpusat, *real-time*, dan berguna untuk pengguna layanan diakses kapan saja dan di mana saja. Manfaat dan harapan dari menerapkan sistem informasi berbasis *website* dalam administrasi jadwal serta pengguna layanan adalah penyatuan hasil data yang lebih akurat, jadwal terkini secara elektronik, serta peningkatan nilai layanan.

Selain itu, data yang ditemukan pada saat wawancara pra penelitian adalah admin seringkali menghadapi kendala ketika menyampaikan informasi kepada pengguna fasilitas terkait alur pendaftaran. Sebagian pelanggan masih mengalami kesulitan pada menafsirkan isi tabel Google Spreadsheets. Kondisi ini menyebabkan informasi yang telah disampaikan oleh admin tidak langsung dipahami secara tepat oleh pengguna fasilitas. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara pada pra penelitian yang menyebutkan bahwa:

> “Kendalanya itu lebih ke pengguna ruangan yang masih bingung cara cek ruangan padahal semua sudah jelas di bio, …selaluji kalau mau pakai ruangan tapi jadwal sudah terbooking, dan karena sistemnya siapa cepat dia dapat, ya mereka yang telat harus mengalah dan mengatur jadwal lain …karena spreadsheet saja yang notabenenya sudah sangat umum tapi masih ada saja calon pengguna ruangan yang kesusahan membaca”

Akibat dari kondisi tersebut, penggunaan Google Spreadsheets sebagai media informasi kepada publik dinilai belum efektif karena admin sering kali harus memberikan penjelasan tambahan secara berulang agar calon pengguna fasilitas dapat memahami informasi yang terdapat pada tabel Google Speadsheets

tersebut. Proses ini tentu memerlukan waktu dan tenaga yang lebih, sehingga berpotensi menurunkan efisiensi pelayanan. Selain itu, penyampaian informasi yang berulang dapat memperlambat proses komunikasi antara admin dan calon pengguna fasilitas, terutama ketika jumlah calon pengguna fasilitas yang dilayani cukup banyak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan Google Spreadsheets dapat membantu dalam pengelolaan data secara sistematis, penyajian informasi dalam bentuk tabel belum tentu efektif bagi seluruh pengguna, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan pemahaman terhadap format penyajian informasi digital dalam bentuk tabel.

Kondisi tersebut menggambarkan adanya kesenjangan antara cara penyedia layanan menyajikan informasi dan kemampuan pengguna dalam memahami informasi jadwal dan ruangan. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami calon pengguna ruangan, melalui inovasi digitalisasi berbasis *website* diharapkan proses penyampaian informasi dapat menjadi lebih efektif, sehingga calon pengguna fasilitas dapat memahami informasi secara mandiri tanpa harus bergantung pada penjelasan berulang dari admin MCH.

Dari perspektif manajemen layanan, penelitian Y. A. Pratama et al (2024) menampilkan bahwa sistem informasi yang terstruktur juga punya keuntungan di sektor perbaikan layanan, karena dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan kejelasan informasi kepada pengguna fasilitas. Dengan demikian, pengembangan sistem informasi berbasis *website* tidak hanya merupakan bentuk digitalisasi, melainkan juga sebuah inovasi layanan administratif yang mendukung profesionalisme lembaga dan manajemen modernisasi kelompok.

Kajian literatur menunjukkan bahwa penelitian oleh Y. A. Pratama et al (2024) tentang pengembangan sistem informasi berbasis *website* telah diterapkan

di bidang pendidikan, pemerintah, dan layanan publik, namun penelitian yang secara spesifik mengkaji pengembangan sistem informasi administrasi pada pusat fasilitasi ekonomi kreatif masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi akademik, sistem pelayanan masyarakat, atau sistem manajemen inventaris, sementara konteks ruang kolaboratif ekonomi kreatif memiliki tipe yang berbeda, seperti penggunaan fasilitas berbasis komunitas, jadwal kegiatan yang dinamis, serta kebutuhan kolaboratif. Dengan mengambil lokasi penelitian di Makassar Creative Hub sebagai pusat fasilitasi ekonomi kreatif, penelitian ini menghadirkan konteks baru dalam kajian sistem informasi, khususnya pada penguatan layanan administrasi ruang kreatif.

Fokus penelitian ini diarahkan pada kajian inovasi dalam pengelolaan jadwal kegiatan dan penggunaan ruangan di Makassar Creative Hub (MCH) yang sebelumnya masih dilakukan secara konvensional melalui tautan berbeda penggunaan Google Form dan Google Spreadsheets sebagai media penyampaian dan pengelolaan informasi. Penelitian ini menganalisis kebutuhan organisasi terhadap pengelolaan informasi yang lebih mudah dipahami, terintegrasi, transparan, dan efisien dalam mendukung aktivitas administrasi. Berdasarkan analisis tersebut, penelitian ini mengembangkan suatu inovasi dalam bentuk digitalisasi berbasis *website* yang dirancang untuk mempermudah proses pencatatan, pengelolaan, serta penyampaian informasi terkait jadwal kegiatan dan pengguna ruangan secara lebih terstruktur dan *user-friendly*. Dengan demikian, inovasi yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih jelas dan mandiri, sehingga dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi pendaftaran serta kualitas layanan pengelolaan fasilitas di Makassar Creative Hub.

Berdasarkan kondisi tersebut, alur pendaftaran menggunakan tautan terpisah melalui Google Form dan Google Spreadsheets sebagai media penyampaian informasi jadwal kegiatan dan penggunaan ruangan masih menimbulkan kendala dalam praktiknya. Meskipun informasi telah disusun dalam bentuk tabel, tidak semua pengguna mampu memahami data yang ditampilkan dengan mudah. Sebagian calon pengguna masih merasa bingung dalam membaca tabel pada Google Spreadsheets, sehingga informasi yang disampaikan oleh admin tidak selalu langsung dipahami. Akibatnya, admin sering kali harus memberikan penjelasan secara berulang agar calon pengguna dapat memahami informasi terkait jadwal kegiatan maupun penggunaan ruangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi melalui Google Form dan Google Spreadsheets belum sepenuhnya efektif, sehingga diperlukan inovasi digitalisasi berbasis *website* yang dapat menyajikan informasi secara lebih jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh pengguna.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah inovasi sistem informasi manajemen pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website?*
2. Apakah Inovasi sistem informasi manajemen pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website* berpengaruh meningkatkan nilai layanan di Makassar Creative Hub?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi sistem informasi manajemen pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website* di Makassar Creative Hub.
2. Untuk menganalisis pengaruh inovasi sistem informasi manajemen pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website* dalam meningkatkan nilai layanan di Makassar Creative Hub.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan di lingkungan kampus Politeknik STIA LAN Makassar mengenai implementasi sistem informasi berbasis *website* dalam konteks layanan administrasi fasilitas ekonomi kreatif.
b. Penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai digitalisasi layanan pada organisasi berbasis komunitas atau *creative hub*, yang hingga saat ini masih relative terbatas dalam literatur akademik.
c. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pengembangan sistem informasi administrasi berbasis *website* pada lembaga fasilitasi publik atau sektor ekonomi kreatif.

2. Manfaat Praktis

a. Memberikan solusi inovatif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi.
b. Memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi.
c. Menjadi model atau referensi bagi pemerintah daerah dan pengelola fasilitas publik dalam pengembangan sistem informasi layanan administrasi, khususnya yang bergerak di bidang ekonomi kreatif dan pengembangan komunitas.