BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Republik (2009) menyebutkan bahwa:

> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Yulianti et al (2025) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi hubungan antara negara dan warga negara yang dapat dilihat dari efektivitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas birokrasi dalam memenuhi hak masyarakat. Hasil penelitian Chyntia Dewi & Suparno (2022) menegaskan bahwa pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat serta meningatkan kesejahteraan publik.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui berbagai instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administrasi. Pelayanan publik juga mencerminkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang ditunjukkan melalui kualitas layanan yang efektif, mudah diakses, dan akuntabel.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 3 menyebutkan bahwa Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah:

1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik.
3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelanggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga untuk memastikan adanya kejelasan mengenai hak dan kewajiban antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan, Selain itu, pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel sehingga masyarakat memperoleh perlindungan serta kepastian hukum dalam mendapatkan layanan dari pemerintah. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Inovasi

a. Definisi Inovasi

Rahman dalam Rusdiana et al (2025) menjelaskan bahwa inovasi merupakan proses pengembangan ide baru yang bertujuan memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun masyarakat. Inovasi tidak selalu menjadi berarti menciptakan sesuatu yang sepenuhnya baru, tetapi juga dapat berupa pengembangan atau perbaikan sistem yang sudah ada. Inovasi sering dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk

meningkatkan kualitas layanan. Sedangkan Putra dan Kurniawan dalam Rusdiana et al (2025) menjelaskan bahwa inovasi merupakan upaya perubahan yang dilakukan secara terencana untuk menghasilkan pembaruan dalam sistem, proses, maupun layanan agar dapat memberikan menfaat yang lebih besar bagi pengguna. Inovasi juga dapat diartikan sebagai proses pengembangan ide kreatif yang kemudian diimplementasikan sehingga menghasilkan produk atau layanan baru yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu proses pengembangan dan penerapan ide baru yang dilakukan secara terencana untuk menghasilkan pembaruan dalam sistem, proses, produk, maupun layanan. Inovasi tidak selalu berarti menciptakan sesuatu yang sepenuhnya baru, tetapi juga dapat berupa pengembangan atau perbaikan dari sistem yang sudah ada.

b. Tujuan Inovasi

Menurut Rahman dalam Rusdiana et al (2025) menjelaskan bahwa tujuan utama inovasi adalah meningkatkan kualitas layanan organisasi kepada pengguna. Inovasi juga bertujuan untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi. Sedangkan menurut Mansur et al (2023) menjelaskan bahwa penerapan inovasi dalam organisasi dapat mendorong peningkatanan efektivitas kerja serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

c. Bentuk-bentuk Inovasi

Menurut penelitian Wesly et al (2025), inovasi dalam organisasi bisnis dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk utama, antara lain:

1) Inovasi Produk
   Inovasi produk merupakan bentuk inovasi yang berkaitan dengan penciptaan atau pengembangan produk baru maupun peningkatan kualitas produk yang sudah ada. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan serta meningkatkan daya saing organisasi di pasar.
2) Inovasi Proses
   Inovasi proses merupakan perubahan atau pengembangan metode kerja yang digunakan dalam kegiatan operasional organisasi. Inovasi ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta kualitas proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi.
3) Inovasi Pemasaran
   Inovasi pemasaran merupakan penerapan metode pemasaran baru yang berkaitan dengan strategi promosi, penempatan produk, harga, maupun desain kemasan. Tujuan inovasi pemasaran adalah untuk meningkatkan penjualan serta memperluas pangsa pasar organisasi.
4) Inovasi Organisasi
   Inovasi organisasi merupakan penerapan metode baru dalam pengelolaan organisasi, baik dalam struktur organisasi, sistem kerja, maupun hubungan kerja dengan pihak internal dan eksternal organisasi.
5) Inovasi Layanan
   Inovasi layanan merupakan bentuk inovasi yang berfokus pada pengembangan atau peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Inovasi ini dapat berupa pengembangan sistem pelayanan baru, penggunaan teknologi digital, atau peningkatan kualitas interaksi antara organisasi dan pengguna.

3. Kualitas Layanan *(Service Quality)*

a. Pengertian *Service Quality*

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan konsep yang menggambarkan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan pada layanan publik di tingkat desa, kualitas layanan diartikan sebagai hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, kualitas layanan terbentuk dari persepsi pengguna setelah membandingkan antara

harapan awal dan kenyataan yang diterima selama proses pelayanan berlangsung (Haryani & Anwar, 2025)

Kualitas pelayanan (*service quality*) pada dasarnya menggambarkan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi harapan pengguna atau pelanggan. Konsep ini banyak dikembangkan oleh A. Parasuraman bersama timnya, yang menjelaskan bahwa kualitas layanan bukan hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi dari perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang benar-benar mereka rasakan setelah menerima layanan (U. R. Saputra et al., 2021)

Selain itu, dalam konteks layanan berbasis sistem atau digital, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh kinerja sistem yang digunakan. Penelitian pada layanan akademik berbasis sistem menunjukkan bahwa kualitas layanan mencerminkan efektivitas sistem dalam mendukung proses pelayanan, sehingga layanan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sumber daya manusia, tetapi juga oleh teknologi yang digunakan dalam penyampaian layanan (Hidayat et al., 2024).

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna, baik dari segi proses, hasil, maupun sistem pendukungnya.

b. Dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*

SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, sebagaimana dijelaskan dalam *Services Marketing* (Wirtz & Lovelock, 2023). Model ini dirancang sebagai instrumen yang bersifat

umum, sehingga dapat diterapkan pada berbagai jenis industri jasa. Dalam penggunaannya, SERVQUAL mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. ***Tangible*** **(Bukti fisik)**

   Bukti fisik merupakan aspek yang berkaitan dengan kondisi fisik layanan, seperti tampilan fasilitas, peralatan, tampilan petugas, dan materi komunikasi fisik. Bukti fisik menjadi kesan awal yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

2. ***Reliability*** **(Keandalan)**

   Keandalan menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, mandiri dan dapat dipercaya sesuai dengan janji yang diberikan.

3. ***Responsiveness*** **(Daya tanggap)**

   Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna serta merespon kebutuhan atau keluhan yang muncul selama proses pelayanan.

4. ***Assurance*** **(Jaminan)**

   Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, serta sikap sopan santun petugas yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengguna layanan.

5. ***Emphaty*** **(Empati)**

   Empati merupakan perhatian dan kepedulian individu yang diberikan kepada pengguna, seperti memahami kebutuhan spesifik dan memberikan pelayanan secara personal.

B. Tinjauan Teori Terkait Karya

1. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

a. Definisi SIM

Secara umum, Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem yang digunakan organisasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi guna membantu proses pengambilan keputusan dan pengelolaan organisasi (Bhima et al., 2023).

Davis dan Olson (1985) dalam Eva Andayani (2024)menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem manusia dan mesin yang terintegrasi untuk menyediakan informasi guna mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan dalam organisasi.

Sementara itu, penelitian (Rafiatunnisa & Noviani, 2025) menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan kombinasi dari tiga unsur utama yaitu sistem, informasi, dan manajemen yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, serta menyajikan informasi untuk mendukung proses perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan organisasi.

b. Tujuan SIM

Sistem Informasi Manajemen dikembangkan dengan tujuan untuk membantu organisasi dalam mengelola informasi secara efektif dan efisien. Melalui sistem ini, organisasi dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan sehingga dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Beberapa tujuan utama dari Sistem Informasi Manajemen menurut Rafiatunnisa & Noviani (2025) antara lain:

1) Menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen untuk pengambilan keputusan,
2) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses kerja dalam organisasi,

3) Membantu proses perencanaan dan pengendalian kegiatan organisasi,
4) Mengintegrasikan data dari berbagai bagian organisasi,
5) Mempermudah pengelolaan dan penyimpanan data organisasi.

Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen, proses pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat sehingga manajemen dapat memperoleh informasi yang tepat waktu untuk mendukung kegiatan organisasi.

c. Komponen SIM

Sistem Informasi Manajemen terdiri dari beberapa komponen utama yang saling berkaitan dalam menghasilkan informasi yang berguna bagi organisasi. Menurut Tinarda et al (2023) komponen tersebut meliputi:

1) Perangkat Keras (*Hardware*)
   Perangkat keras merupakan perangkat fisik yang digunakan dalam sistem informasi seperti *computer, server*, perangkat jaringan, dan media penyimpanan data.
2) Perangkat Lunak (*Software*)
   Perangkat lunak merupakan program komputer yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi.
3) Data
   Data merupakan fakta atau nilai yang masih mentah dan perlu diolah agar menjadi infromasi yang bermakna bagi organisasi.
4) Prosedur
   Prosedur merupakan aturan atau langkah-langkah yang digunakan dalam pengelolaan data dan pengoperasian sistem informasi.
5) Sumber Daya Manusia (*Brainware*)
   Sumber daya manusia amerupakan pihak yang menggunakan, mengelola, serta mengembangkan sistem informasi.

d. Manfaat SIM

Penerapan Sistem Informasi Manajemen memberikan berbagai manfaat bagi organisasi. Menurut Tinarda et al (2023) manfaat tersebut meliputi:

1) Mempermudah pengelolaan data organisasi,
2) Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pengolahan informasi,
3) Mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif,
4) Meningkatkan koordinasi antar bagian organisasi,
5) Meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.

e. Faktor Penghambat SIM

Walaupun memiliki banyak manfaat, penerapan sistem informasi manajemen juga dpat menghadapi berbagai kendala atau hambatan. Beberapa faktor yang dapat menghambat implementasi SIM menurut Iano et al (2024) antara lain:

1) Kurangnya SDM yang kompeten
   Tidak semua organisasi memiliki tenaga ahli yang mampu mengelola dan mengoperasikan sistem informasi dengan baik.
2) Biaya pengembangan sistem yang tinggi
   Pembangunan dan pemeliharaan sistem informasi membutuhkan biaya yang cukup besar.
3) Resistensi terhadap perubahan
   Sebagian pegawai sering mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru.
4) Infrastuktur teknologi yang terbatas
   Keterbatasan perangkat keras dan jaringan dapat menghambat kinerja sistem informasi.
5) Keamanan Data
   Ancaman keamanan data seperti kehilangan data atau peretasan juga menjadi tantangan.

2. Pengelolaan Data

a. Definisi Data

Data merupakan elemen dasar dalam sistem informasi yang berfungsi sebagai bahan mentah yang akan diolah menjadi informasi. Dalam konteks organisasi, data dapat berupa angka, teks, simbol, maupun fakta yang menggambarkan suatu kejadian atau kondisi tertentu. Data yang belum diolah belum memiliki nakna yang jelas bagi pengguna, sehingga perlu diproses agar dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan (Lajmi et al., 2026)

Penelitian Hasan et al (2024) menjelaskan bahwa data merupakan fakta mentah yang belum diolah dan belum memiliki arti tertentu. Data akan menjadi informasi apabila telah diproses, dianalisis, dan disajikan dalam

bentuk yang dapat dipahami serta digunakan untuk mendukung kegiatan pengambilan keputusan dalam organisasi.

b. Jenis-jenis Data

Data dalam sistem informasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan karakteristiknya. Pengelompokan data ini penting untuk memudahkan proses pengelolaan data dalam sistem informasi. Allanson & Notar (2020) menjelaskan bahwa data dapat dibagi menjadi dua jenis utama yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk deskripsi atau kata-kata yang menggambarkan suatu fenomena, sedangkan data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau nilai numerik yang dapat diukur secara statistik.

Sedangkan, menurut Bello (2025) “data dapat dibedakan berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder” Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui proses pengumpulan data seperti wawancara atau observasi, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen, laporan, atau basis data tertentu.

c. Tahapan Pengelolaan Data

Dalam sistem informasi, menurut penelitian An et al (2025) pengelolaan data dilakukan melalui beberapa tahapan agar data dapat diolah menjadi informasi yang bermanfaat. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan data yang digunakan dalam sistem memiliki kualitas yang baik serta dapat digunakan secara efektif.

Tahapan pengelolaan data dijelaskan oleh Laudon (2018) dalam Hasan et al (2024) meliputi:

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)
   Tahap pertama dalam pengelolaan data adalah pengumpulan data dari berbagai sumber. Data dapat diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumen, maupun sistem informasi yang telah tersedia.
2) Penyimpanan Data (*Data Storage*)
   Data yang telah dikumpulan kemudian disimpan dalam suatu media penyimpanan seperti *database* agar dapat diakses kembali ketika dibutuhkan.
3) Pengolahan Data (*Data Processing*)
   Data yang telah disimpan kemudian diproses menggunakan sistem tertentu sehingga dapat diubah menjadi informasi yang memiliki makna dan nilai guna.
4) Analisis Data (*Data Analysis*)
   Pada tahap ini data yang telah diolah akan dianalisis untuk menentukan pola, hubungan, atau informasi tertentu yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.
5) Penyajian Informasi (*Data Presentation*)
   Tahap terakhir adalah penyajian hasil pengolahan data dalam bentuk laporan, grafik, atau *dashboard* yang mudah dipahami oleh pengguna sistem.

3. Pengelolaan Jadwal dan Ruangan

a. Definisi Jadwal

Jadwal merupakan suatu perencanaan waktu yang disusun sistematis untuk mengatur pelaksanaan suatu kegiatan agar dapat berjalan secara teratur dan efisien. Dalam suatu organisasi atau institusi, jadwal berfungsi sebagai alat pengendali kegiatan sehingga setiap aktivitas dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya jadwal yang terstruktur, organisasi dapat menghindari benturan kegiatan serta meningkatkan efektivitas pengguna sumber daya yang tersedia (Lee et al., 2021).

Menurut penelitian Kurnianingtyas et al (2017), penjadwalan merupakan proses pengalokasian waktu terhadap sejumlah kegiatan dengan mempertimbangkan berbagai keterbatasan sumber daya seperti

ruang, waktu, dan tenaga kerja. Penjadwalan yang baik dapat membantu organisasi dalam mengatur aktivitas secara sistematis sehingga kegiatan dapat berlangsung secara optimal.

b. Jenis-jenis Jadwal

Dalam praktik penelitian Astutik et al (2025), jadwal dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan karakteristik kegiatan yang diatur. Secara umum jadwal dapat dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1) Jadwal Tetap (*Fixed Schedule*)
   Jadwal tetap merupakan jadwal yang telah ditentukan sebeumnya dan tidak mengalami perubahan dalam jangka waktu tertentu. Jadwal ini biasanya digunakan untuk krgiatan yang bersifat rutin seperti jadwal perkuliahan, jadwal rapat berkala, atau jadwal operasional organisasi.
2) Jadwal Fleksibel (*Flexible Schedule*)
   Jadwal fleksibel merupakan jadwal yang dapat berubah sesuai dengan kebutuhan atau kondisi tertentu, Jadwal ini biasanya digunakan pada kegiatan yang bersifat dinamis atau tidak memiliki waktu pelaksanaan yang tetap.
3) Jadwal Berkala (*Periodic Schedule*)
   Jadwal berkala merupakan jadwal yang dilaksanakan secara berulang dalam periode waktu tertentu seperti harian, mingguan, atau bulanan.

c. Definisi Ruangan

Ruangan merupakan salah satu fasilitas fisik yang digunakan untuk mendukung berbagai kegiatan dalam suatu organisasi. Ruangan berfungsi sebagai tempat berlangsungnya aktivitas seperti pertemuan, pembelajaran, diskusi, maupun kegiatan operasional lainnya (Di Giuda et al., 2023).

Menurut penelitian Graciene Michaeline et al (2025), ruangan merupakan sumber daya fisik yang perlu dikelola secara efektif karena penggunaannya sering kali melibatkan banyak pihak serta berbagai jenis kegiatan. Pengelolaan ruangan yang tidak terstuktur dapat menyebabkan

konflik penggunaan ruang dan menurunkan efisiensi operasional organisasi.

d. Jenis-jenis Ruangan

Ruangan memiliki fungsi yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan kegiatan yang dilakukan. Oleh karena itu, ruangan dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis berdasarkan fungsi penggunaannya. Beberapa jenis ruangan menurut Nicole Gerber et al (2019) secara umum digunakan antara lain:

1) Ruang Kegiatan
   Ruang kegiatan merupakan ruangan yang digunakan untuk melaksanakan berbagai aktivitas seperti seminar, pelatihan, *workshop*, atau kegiatan komunitas.
2) Ruang Pertemuan
   Ruang pertemuan digunakan untuk kegiatan rapat atau diskusi yang melibatkan beberapa pihak dalam organisasi.
3) Ruang Kerja
   Ruang kerja merupakan ruangan yang digunakan oleh staf atau pengelola organisasi untuk menjalankan aktivitas operasional sehari-hari.
4) Ruang Publik
   Ruang publik merupakan ruangan yang dapat digunakan oleh masyarakat atau pengguna layanan organisasi untuk berbagai kegiatan.

4. Informasi

a. Definisi Informasi

Menurut Jaya et al (2024) “Informasi merupakan data yang telah melalui proses pengolahan sehingga memiliki makna dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan”. Data yang belum diproses belum memiliki nilai yang signifikan, namun setelah diolah dan dianalisis maka data tersebut dapat memberikan Gambaran yang berguna bagi organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Informasi yang baik harus memiliki karakteristik akurat, relevan, dan tepat waktu agar dapat digunakan secara efektif dalam mendukung kegiatan organisasi. Dalam

Sistem Informasi Manajemen, informasi memiliki peran penting sebagai hasil dari proses pengolahan data yang digunakan untuk mendukung aktivitas operasional organisasi. Informasi yang dihasilkan dari sistem berbasis terknologi dapat membantu organisai dalam mengelola kegiatan administrasi serta meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan (Jaya et al., 2024).

b. Fungsi Informasi

Menurut Setiawan dan Nugraha dalam Jaya et al (2024) bahwa informasi memiliki beberapa fungsi, antara lain:

1) Sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan,
2) Informasi yang akurat dan relavan memungkinkan pimpinan organisasi menentukan kebijakan yang tepat sesuai dengan kondisi yang terjadi,
3) Sarana komunikasi dan koordinasi antarbagian organisasi sehingga setiap unit kerja dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya secara jelas,
4) Sebagai alat pengendalian kegiatan organisasi melalui data yang tersedia,
5) Organisasi dapat memantau pelaksanaan kegiatan serta menilai apakah tujuan yang telah tercapai atau belum.

c. Manfaat Informasi

Menurut Setiawan dan Nugraha dalam Jaya et al (2024) bahwa informasi memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1) Informasi memberikan manfaat dalam mendukung proses perencanaan organisasi karena informasi dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan strategi dan kegiatan organisasi,
2) Informasi juga membantu meningkatkan efisiensi kerja karena data yang tersedia dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang membutuhkan,
3) Informasi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi karena data yang tersimpan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun laporan kinerja.

5. Website

a. Definisi *Website*

Menurut Pratama dan Saputra dalam Irwan et al (2026) menyebutkan bahwa *website* merupakan kumpulan halaman informasi yang saling terhubung dan dapat diakses melalui jaringan internet menggunakan *browser*. *Website* berfungsi sebagai media penyimpanan informasi yang dapat memuat berbagai jenis konten seperti teks, gambar, video, dan aplikasi interaktif. Dalam sistem informasi modern, *website* sering digunakan sebagai *platform* untuk menyediakan layanan informasi yang dapat diakses secara *online* oleh pengguna.

Penelitian Haqiki et al (2024) menjelaskan bahwa *website* merupakan kumpulan halaman informasi yang saling terhubung melalui *hyperlink* dan dapat menampilkan berbagai informasi multimedia seperti teks, gambar audio, video, dan animasi yang dapat diakses melalui *internet*. Fungsi *website* menurut Ija et al (2021) adalah sebagai media penyampaian informasi yang memungkinkan pengguna memperoleh berbagai informasi secara *online* melalui jaringan informasi.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *website* merupakan kumpulan halaman yang saling terhubung dan dapat diakses melalui jaringan *internet* menggunakan *browser*. *Website* berfungsi sebagai media penyimpanan dan penyampaian informasi yang mampu menampilkan berbagai jenis konten multimedia seperti teks, gambar, audio, video, animasi, serta aplikasi interaktif.

b. Unsur *Website*

Menurut Pratama dan Saputra dalam Irwan et al (2026) menyebutkan beberapa unsur *website* secara umum, antara lain:

1) *Domain*, merupakan alamat unik yang digunakan untuk mengakses sebuah *website* melalui *internet*,
2) *Hosting*, merupakan tempat penyimpanan data *website* padaa *server* sehingga informasi dapat diakses oleh pengguna secara *online*,
3) Konten, merupakan isi dari *website* yang dapat berupa teks, gambar, video, maupun aplikasi yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengguna.

Menurut Azizah & Tisnawati (2023) menyebutkan bahwa:

> *Website* juga memerlukan bahasa pemprogramanan yang berfungsi untuk membangun struktur, tampilan, serta *fitur* yang terdapat pada *website*, seperti:
> 1) *HyperText Markup Language* (HTML), untuk membuat struktur halaman *website* yang menarik, saling terhubung, dan dapat diakses melalui *internet*,
> 2) *Cascading Style Sheet* (CSS) untuk memberikan warna, *style*, dan ukuran di halaman *web*,
> 3) J*avaSript* (JS), untuk menciptakan elemen *web* dinamis dan interaktif seperti animasi,
> 4) *Personal Home Pages* (PHP)/ HyperText Preprocessor, untuk mengubah halaman *web* statis menjadi *web* dinamis yang lebih menarik.

Unsur lain juga yang penting adalah tampilan, desain *website,* atau *User Interface & User Experience* (UI/UX), karena desain yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta menarik minat pengunjung untuk mengakses *website* tersebut (Azizah & Tisnawati, 2023).

6. Metode Pengembangan Website

Metode pengembangan *website* merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk merancang, membangun, dan mengimplementasikan sistem informasi berbasis website agar dapat berfungsi secara efektif sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam pengembangan sistem informasi, penggunaan metode yang terstruktur sangat penting karena membantu pengembang dalam mengelola proses perancangan sistem secara terorganisasi mulai dari tahap analisis hingga implementasi. Metode pengembangan sistem juga memungkinkan pengembang untuk meminimalkan kesalahan, meningkatkan kualitas

sistem, serta memastikan bahwa sistem yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan organisasi secara optimal.

Salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam pengembangan sistem informasi berbasis *website* adalah *Sistem Development Life Cycle* (SDLC). SDLC merupakan kerangka kerja yang menggambarkan tahapan proses pembangunan sistem informasi secara sistematis mulai dari identifikasi kebutuhan hingga tahap pemeliharaan sistem. Melalui pendekatan ini, setiap tahapan pengembangan dilakukan secara terstruktur sehingga dapat menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mampu meningkatkan efisiensi proses kerja organisasi. Dalam penelitian pengembangan sistem informasi, metode ini sering digunakan karena memberikan alur kerja yang jelas serta memudahkan proses pengendalian dan evaluasi sistem yang dikembangkan.

Salah satu model pengembangan yang banyak diterapkan dalam SDLC adalah metode *Waterfall*. Metode *Waterfall* merupakan model pengembangan perangkat lunak yang dilakukan secara bertahap dan berurutan, dimana setiap tahapan harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Model ini dianggap efektif karena memiliki proses yang sistematis dan mudah dipahami sehingga banyak digunakan dalam pengembangan sistem informasi organisasi maupun institusi. Penelitian yang dilakukan oleh Rahma dan Chotijah dalam Andriansah et al (2025) menjelaskan bahwa metode *Waterfall* terdiri dari beberapa tahapan utama seperti analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, dan pengujian sistem untuk memastikan sistem dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Dalam penerapannya, metode *Waterfall* diperkenalkan oleh Winston W. Royce dalam Sumbodo & Mustofa (2025) metode *Waterfall* umunya terdiri dari beberapa tahapan utama yang saling berkaitan, yaitu:

1) *Planning* (Perencanaan)

Tahap perencanaan merupakan tahap awal dalam pengembangan sistem informasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem serta menentukan tujuan pengembangan sistem yang akan dilakukan. Pada tahap ini dilakukan proses identifikasi permasalahan yang terjadi dalam sistem yang sedang berjalan serta menentukan ruang lingkup sistem yang akan dikembangkan. Selain itu, tahap perencanaan juga melibatkan proses pengumpulan informasi awal terkait kebutuhan pengguna, sumber daya yang diperlukan, serta strategi pengembangan sistem yang akan digunakan. Tahap ini menjadi sangat penting karena menjadi dasar dalam menentukan arah pengembangan sistem informasi sehingga sistem yang dibangun dapat menjawab permasalahan yang dihadapi oleh organisasi.

2) *Analysis* (Analisis)

Tahap analisis merupakan proses yang dilakukan untuk memahami kebutuhan sistem secara lebih mendalam. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan untuk mengetahui kelemahan, hambatan, serta kebutuhan yang harus dipenuhi oleh sistem yang akan dikembangkan. Proses analisis biasanya dilakukan melalui kegiatan pengumpulan data seperti observasi, wawancara, maupun studi dokumentasi terhadap proses kerja organisasi. Hasil dari tahap analisis berupa spesifikasi kebutuhan sistem yang akan menjadi dasar dalam proses perancangan sistem pada tahap berikutnya.

3) *Design and Development* (Perancangan dan Pengembangan)

Tahap desain merupakan proses perancangan struktur sistem yang akan dibangun berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan perancangan arsitektur sistem, struktur database, alur proses sistem, serta desain antarmuka pengguna (*User Interface*). Perancangan sistem bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana sistem akan bekerja setelah dikembangkan. Setelah proses perancangan selesai, tahap selanjutnya adalah proses pengembangan atau development, yaitu proses penerjemahan desain sistem ke dalam bentuk aplikasi menggunakan bahasa pemrograman tertentu. Pada tahap ini juga dilakukan pembangunan database serta integrasi berbagai komponen sistem sehingga dapat berfungsi secara keseluruhan.

4) *Testing* (Pengujian)

Tahap pengujian dilakukan setelah proses pengembangan sistem selesai. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memastikan bahwa sistem yang telah dibangun dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsi yang telah dirancang sebelumnya. Pengujian sistem dilakukan untuk menemukan kesalahan atau bug dalam sistem sehingga dapat diperbaiki sebelum sistem digunakan oleh pengguna. Pengujian dapat dilakukan melalui beberapa metode seperti pengujian fungsi sistem (*functional testing*) maupun pengujian kinerja sistem untuk memastikan bahwa sistem mampu berjalan secara stabil dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

5) *Implementation* (Implementasi)

Tahap implementasi merupakan proses penerapan sistem yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan kerja organisasi. Pada tahap ini sistem mulai digunakan oleh pengguna untuk mendukung aktivitas operasional organisasi. Selain itu, pada tahap implementasi biasanya dilakukan proses pelatihan kepada pengguna agar mereka dapat memahami cara menggunakan sistem yang telah dibangun. Implementasi sistem menjadi tahap penting karena menentukan keberhasilan sistem dalam mendukung proses kerja organisasi secara nyata.

6) *Maintenance* (Pemeliharaan)

Tahap pemeliharaan merupakan tahap terakhir dalam siklus pengembangan sistem. Pada tahap ini dilakukan proses perawatan dan pengembangan lanjutan terhadap sistem yang telah diimplementasikan. Pemeliharaan dilakukan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin muncul setelah sistem digunakan, meningkatkan kinerja sistem, serta menyesuaikan sistem dengan kebutuhan organisasi yang mungkin mengalami perubahan. Dengan adanya proses pemeliharaan, sistem informasi dapat terus dikembangkan agar tetap relevan dan mampu mendukung kebutuhan pengguna dalam jangka panjang.

C. Penelitian Terdahulu

Menurut Saputra & Frinaldi (2023) dalam penelitiannya, kajian terhadap penelitian terdahulu merupakan bagian penting yang digunakan untuk memahami perkembangan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang masih perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi bagi peneliti dalam menyusun kerangka pemikiran dan memperkuat landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian. Dengan menelaah berbagai penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengetahui pendekatan, metode, serta temuan penelitian yang berkaitan dengan topik yang diteliti sehingga dapat menajdi dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya. Hal ini juga membantu peneliti dalam menemukan perbedaan maupun kebaruan penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Zulkarnain et al (2025)	Desain dan Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Website* dengan Bantuan AI di Kota Medan	Pengembangan Sistem	Penelitian ini mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis *website* yang dilengkapi teknologi kecerdasan buatan untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi layanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis *website* mampu meningkatkan aksesibilitas informasi serta efisiensi pelayanan publik.
2.	Husna (2025)	Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui *Website* Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT)	Kualitatif	Penelitian ini menganalisis implementasi sistem informasi layanan terpadu berbasis *website* dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis *website* mampu meningkatkan transparansi informasi, mempercepat proses pelayanan, serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan.
3.	Aldien et al., (2024)	Kualitas Pelayanan Publik	Deskriptif	Penelitian ini membahas kualitas pelayanan publik berbasis

No.	Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		Berbasis *Web* dari Perspektif Masyarakat		*website* dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat karena layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.
4.	Hijrayanti et al., (2025)	Sistem Manajemen Reservasi Ruangan di Gedung PKM Universitas Bengkulu	Waterfall	Penelitian ini mengembangkan sistem manajemen reservasi ruangan berbasis *website* pada Gedung Pusat Kegiatan Mahasiswa Universitas Bengkulu. Sistem ini dirancang untuk mengatasi permasalahan peminjaman ruangan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual sehingga sering terjadi kesalahan pencatatan dan bentrok jadwal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis *website* mampu memberikan informasi ketersediaan ruangan secara *real-time* dan mempermudah pengelolaan jadwal ruangan.
5.	Kadja et al., (2026)	Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Website* di Desa: Peluang, Tantangan, dan Rekomendasi	*Literatur Review*	Penelitian ini mengkaji implementasi sistem informasi pelayanan publik berbasis *website* melalui studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *website* dalam pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi informasi, efisiensi layanan, serta partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan.
6.	Firmansyah & Yuniarto, (2026)	Analisis Penelitian Sistem Informasi Jasa	Pengembangan sistem menggunakan	Sistem reservasi yang dikembangkan mampu mengurangi proses manual dan

No.	Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		Fotografi Menggunakan Tinjauan Pustaka Sistematis	metode Waterfall	meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan.
7.	Iryaning Handayani et al., (2022)	Model Integrasi Servqual and Quality Function Deployment untuk Penilaian Kualitas Pelayanan: A Case Study Industri Garment	SERVQUAL yang dipadukan dengan Quality Function Deployment (QFD)	Penelitian menghasilkan prioritas perbaikan layanan berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna.
8.	Julianita Siregar & Setiawan, (2024)	Sistem Peningkatan Pelayanan pada Kafe Bersaudara menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)	Metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan yang didukung oleh sistem berbasis website melalui penyebaran kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi.
9.	Sinawati et al., (2023)	ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE SERVQUALDAN KANO	Pendekatan kuantitatif menggunakan metode SERVQUAL dan Model Kano	Penelitian berhasil mengidentifikasi atribut layanan yang paling memengaruhi kepuasan pengguna dan menjadi prioritas perbaikan layanan.
10.	Salu et al., (2023)	IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PASIEN	Menggunakan metode Waterfall dalam pengembangan sistem informasi berbasis website serta	Implementasi sistem mampu meningkatkan kemudahan akses layanan dan mempercepat proses pelayanan. Hasil pengukuran menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori baik.

No.	Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN(Studi Kasus: Puskesmas Maubesi)	pendekatan kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pengguna.	

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu yang telah disajikan pada tabel tersebut, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Dari segi objek penelitian, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada instansi pemerintah, desa, maupun perguruan tinggi yang berfokus pada pelayanan administrasi atau pengelolaan fasilitas organisasi. Sementara itu, penelitian ini dilakukan pada Makassar Creative Hub yang merupakan program pemerintah pada ruang kreatif publik dengan pengguna layanan yang berasal dari berbagai komunitas kreatif dan masyarakat umum. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian terdahulu umumnya berfokus pada digitalisasi pelayanan atau pengembangan sistem reservasi ruangan secara umum. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini berangkat dari permasalahan yang lebih spesifik yaitu kesulitan sebagian pengguna dalam memahami informasi jadwal dan ketersediaan ruangan yang dipublikasikan melalui Google Spreadsheets.

Selain itu, kesenjangan penelitian juga terlihat pada aspek inovasi digital dan pendekatan konsep yang digunakan. Penelitian sebelumnya umumnya mengembangkan sistem reservasi ruangan atau sistem pelayanan digital yang berfokus pada peningkatan efisiensi administrasi. Sementara itu, penelitian ini menekankan pada inovasi pengelolaan jadwal dan ruangan yang dirancang agar

informasi yang disajikan lebih mudah dipahami oleh pengguna melalui digitalisasi berbasis *website*. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menyoroti efisiensi sistem atau kualitas pelayanan, tetapi juga menekankan pada peningkatan nilai layanan sebagai tujuan utama dari inovasi digitalisasi berbasis *website* yang dikembangkan pada Makassar Creative Hub.

D. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas (X) adalah inovasi sistem informasi manajemen pengelolaan jadwal dan ruangan. Variabel ini berkaitan dengan upaya pengembangan atau pembaruan dalam proses pengelolaan jadwal kegiatan dan penggunaan ruangan yang dilakukan melalui pemanfaatan *website*. Inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan fasilitas, mempermudah akses informasi bagi pengguna, serta meningkatkan kualitas pengelolaan layanan di Makassar Creative Hub.

Sedangkan, yang menjadi variabel terikat (Y) adalah nilai layanan. Nilai layanan berkaitan dengan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sebagai hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Penerapan inovasi digital dalam pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website* diharapkan mampu memberikan kemudahan akses layanan, meningkatkan efisiensi pengelolaan fasilitas, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengguna di Makassar Creative Hub.

Penelitian ini menggunakan definisi operasional variabel yang dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4

Definisi Operasional Variabel

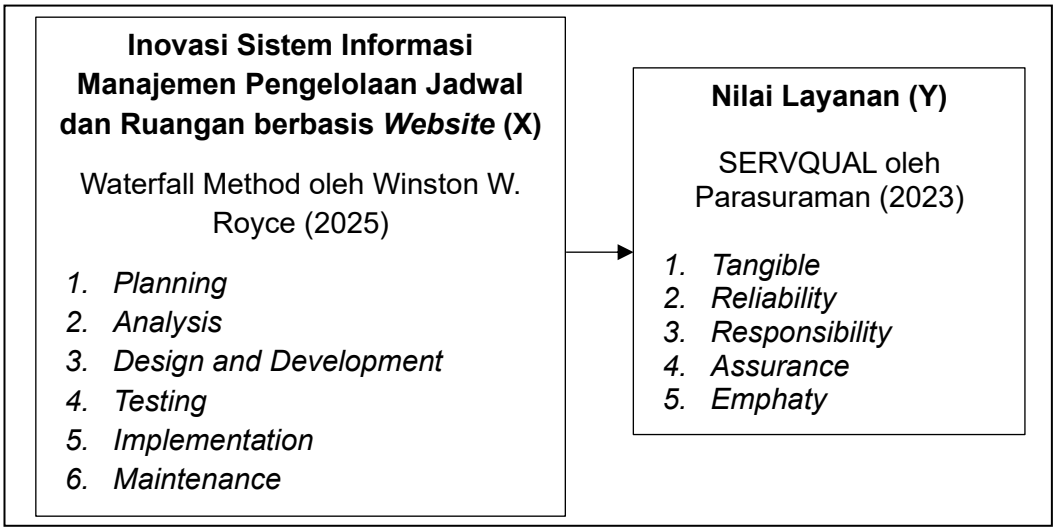
Variabel	Definisi Operasional
Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Jadwal dan	Upaya pembaruan dalam proses pengelolaan jadwal kegiatan dan penggunaan ruangan melalui Sistem Informasi berbasis *website* untuk meningkatkan

Ruangan berbasis *Website* (X)	efisiensi dan efektivitas pengelolaan layanan pada Makassar Creative Hub.
Nilai Layanan (Y)	Manfaat atau nilai tambah yang dirasakan oleh pengguna layanan sebagai hasil dari penerapan inovasi pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website*.

Sumber: Peneliti, 2026

Berdasarkan konsep tersebut, inovasi dalam pengelolaan jadwal dan ruangan dapat diwujudkan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis *website*. Implementasi sistem ini memungkinkan proses pengelolaan fasilitas menjadi lebih terorganisir, transparan, serta mudah diakses oleh pengguna fasilitas layanan di Makassar Creative Hub.

Gambar 8
Kerangka Pikir



Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Kerangka pikir dalam penelitian ini menjelaskan alur hubungan antara proses inovasi pengembangan sistem informasi, hingga evaluasi hasil inovasi dalam meningkatkan nilai layanan pada Makassar Creative Hub. Tahap awal proses inovasi pengembangan sistem informasi berbasis *website* dilakukan dengan menggunakan metode *Waterfall* yang diperkenalkan oleh Winston W. Royce. Metode ini terdiri dari lima tahapan, yaitu *planning* (perencanaan), *analysis* (analisis kebutuhan), *design and development* (perancangan dan pengembangan

sistem), *testing* (pengujian), *implementation* (penerapan sistem), dan *maintenance* (pemeliharaan). Melalui tahapan yang berurutan dan sistematis ini, pengembangan inovasi pengembangan sistem infromasi berbasis *website* dilakukan secara terstruktur sehingga menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pengguna layanan.

Setelah sistem diimplementasikan, dilakukan evaluasi hasil inovasi menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur perubahan dan peningkatan kualitas layanan. Evaluasi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana sistem yang dikembangkan mampu meningkatkan dimensi kualitas layanan, baik dari aspek fisik layanan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), maupun empati (*empathy*).

Dengan demikian, kerangka pikir ini menunjukkan bahwa peningkatan nilai layanan diperoleh melalui proses yang berkesinambungan, dimulai dari pengembangan solusi berbasis metode *Waterfall*, hingga evaluasi kualitas layanan setelah penerapan inovasi sistem informasi menggunakan SERVQUAL. Semakin baik proses pengembangan, dan evaluasi yang dilakukan, maka semakin besar pula peningkatan nilai layanan yang dihasilkan. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu mewujudkan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas melalui inovasi sistem informasi berbasis *website* pada Makassar Creative Hub.

E. Hipotesis Penelitian

Menurut Fraenkel dan Wallen dalam Darwin et al (2021) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan prediksi mengenai kemungkinan hasil dari suatu penelitian. Berdasarkan kerangka pikir penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, inovasi dalam pengelolaan jadwal dan ruangan yang diwujudkan melalui sistem informasi berbasis *website* diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna layanan Makassar Creative

Hub. Pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan, kemudahan akses informasi, serta transparansi dalam pengelolaan fasilitas sehingga mampu menciptakan nilai layanan bagi pengguna fasilitas layanan.

Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Inovasi Sistem Informasi Manajemen pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website* tidak berpengaruh positif meningkatkan nilai layanan pada Makassar Creative Hub.

H_1 : Inovasi Sistem Informasi Manajemen pengelolaan jadwal dan ruangan berbasis *website* berpengaruh positif meningkatkan nilai layanan pada Makassar Creative Hub.