ISSN 2621- 458X

DARI REFORMASI STRUKTURAL KE TATA KELOLA YANG BERPUSAT PADA WARGA: REFORMASI BIROKRASI DIGITAL PADA DPMPTSP KABUPATEN BARRU

Ayu Ashari
Program Studi Magister Administrasi Publik,ITBA Al Gazali Barru
ayuasharii365@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pemerintahan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta mendorong birokrasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, digitalisasi pelayanan tidak cukup dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi, melainkan perlu disertai perubahan struktur, budaya kerja, proses bisnis, dan orientasi pelayanan birokrasi. Artikel ini bertujuan menganalisis pergeseran reformasi birokrasi dari pendekatan struktural menuju tata kelola yang berpusat pada warga dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus dan rancangan analisis konseptual berbasis studi kepustakaan serta dokumentasi publik. Analisis diarahkan pada digitalisasi layanan, aksesibilitas, responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan inklusivitas pelayanan. Informasi resmi Pemerintah Kabupaten Barru menunjukkan adanya pengembangan layanan melalui Online Single Submission (OSS), aplikasi SIPAMMASE, dan pembentukan agen perizinan di tingkat desa dan kelurahan. Inisiatif tersebut memperlihatkan upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, efektivitas transformasi digital perlu dinilai lebih lanjut berdasarkan pengalaman pengguna, pemerataan akses, penyelesaian pengaduan, dan kualitas layanan yang dirasakan warga. Artikel ini menegaskan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah membangun pelayanan yang mudah diakses, transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata Kunci: Reformasi birokrasi, transformasi digital, pelayanan publik, tata kelola berpusat pada warga, DPMPTSP

lisensi CC BY

ABSTRACT

Digital transformation in government is an important strategy for improving public service quality, strengthening transparency, and promoting a bureaucracy that responds to citizens' needs. However, digitalization should not be understood merely as the adoption of information technology; it must also involve changes in organizational structures, work culture, business processes, and service orientation. This article examines the shift from structural bureaucratic reform toward citizen-centered governance in licensing services provided by the Regional Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Barru Regency, Indonesia. The study adopts a qualitative case-study approach with a conceptual analysis design based on literature review and publicly available documents. The analysis focuses on digital service delivery, accessibility, responsiveness, transparency, accountability, and inclusion. Official Barru Regency publications document the development of Online Single Submission (OSS), the SIPAMMASE application, and licensing agents at village and subdistrict levels. These initiatives indicate efforts to bring licensing services closer to citizens. Nevertheless, their effectiveness requires further assessment using evidence on user experiences, equitable access, complaint resolution, and perceived service quality. The article argues that successful digital bureaucratic reform depends not only on the availability of digital applications but also on the government's capacity to provide accessible, transparent, participatory, and citizen-centered services.

Keywords: *bureaucratic reform, digital transformation, public services, citizen-centered governance.*

A. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan agenda penting dalam pembangunan administrasi publik di Indonesia. Reformasi tersebut diarahkan untuk membangun pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam perkembangannya, reformasi birokrasi tidak lagi cukup dipahami sebagai perubahan struktur organisasi, penyederhanaan jenjang hierarki, atau penataan prosedur administratif. Reformasi perlu menyentuh cara pemerintah berinteraksi dengan warga, memanfaatkan teknologi, mengelola informasi, dan mempertanggungjawabkan hasil pelayanan.

Perkembangan teknologi digital telah membuka peluang bagi pemerintah untuk menyederhanakan prosedur, mengurangi biaya transaksi, mempercepat proses administrasi, dan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Akan tetapi, penggunaan teknologi tidak secara otomatis menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Sistem digital yang tidak disertai penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi aparatur, dan pendampingan pengguna justru berpotensi memindahkan kerumitan birokrasi dari loket fisik ke platform elektronik.

Dalam perspektif administrasi publik, perubahan tersebut memperlihatkan pergeseran orientasi dari birokrasi yang berpusat pada organisasi menuju tata kelola yang menempatkan warga sebagai penerima manfaat sekaligus pihak yang kepentingannya harus menjadi pertimbangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Denhardt dan Denhardt (2000) melalui konsep *New Public Service* menekankan pentingnya melayani warga negara, bukan semata-mata memperlakukan masyarakat sebagai pelanggan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik perlu dilihat dari kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan warga, membangun kepercayaan, serta membuka ruang partisipasi dan akuntabilitas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan fasilitasi investasi. Kualitas pelayanan pada instansi ini berkaitan dengan kemudahan masyarakat memperoleh legalitas usaha, kepastian prosedur, akses informasi, dan kepastian tindak lanjut permohonan. Pelayanan yang mudah dan dapat diprediksi juga berpotensi mendukung perkembangan usaha lokal dan iklim investasi daerah.

Kabupaten Barru telah memperlihatkan upaya digitalisasi pelayanan perizinan. Publikasi resmi Pemerintah Kabupaten Barru pada 28 Oktober 2021 menjelaskan peluncuran layanan Online Single Submission (OSS), aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Secara Elektronik (SIPAMMASE), serta pembentukan agen perizinan di tingkat kecamatan, desa, dan kelurahan. Inisiatif tersebut dilatarbelakangi oleh kendala jarak menuju kantor pelayanan, keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai prosedur perizinan, serta biaya yang timbul akibat kebutuhan datang langsung ke pusat kabupaten (Pemerintah Kabupaten Barru, 2021).

Pada 2022, DPMPTSP Kabupaten Barru juga menyelenggarakan bimbingan teknis dan sosialisasi implementasi perizinan berusaha berbasis risiko. Kegiatan yang diberitakan oleh pemerintah daerah tersebut melibatkan 112 pelaku usaha dalam pelatihan penggunaan OSS berbasis risiko atau *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) (Pemerintah Kabupaten Barru, 2022). Kedua publikasi tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam memperluas penggunaan layanan digital sekaligus meningkatkan pemahaman pengguna.

Meskipun demikian, keberadaan aplikasi dan pelaksanaan sosialisasi belum cukup untuk menyimpulkan bahwa reformasi birokrasi digital telah sepenuhnya berpusat pada warga. Pertanyaan yang lebih mendasar adalah apakah teknologi tersebut benar-benar mempermudah warga, mengurangi beban administratif, menjamin keterbukaan informasi, dan memberikan kesempatan yang setara bagi kelompok masyarakat dengan kemampuan digital yang berbeda.

Atas dasar itu, penelitian mengenai reformasi birokrasi digital pada DPMPTSP Kabupaten Barru menjadi penting untuk memahami hubungan antara perubahan sistem administrasi dan kualitas pengalaman warga dalam memperoleh pelayanan. Kajian ini menempatkan digitalisasi bukan hanya sebagai inovasi teknis, melainkan sebagai proses perubahan tata kelola pemerintahan.

B. METODE PENELITIAN

Artikel ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada DPMPTSP Kabupaten Barru. Pendekatan kualitatif dipilih karena persoalan yang dikaji berkaitan dengan proses perubahan birokrasi, orientasi pelayanan, serta hubungan antara teknologi dan pengalaman masyarakat.Pada tahap penyusunan ini, penelitian menggunakan analisis konseptual berbasis studi kepustakaan dan dokumentasi publik. Oleh sebab itu, uraian mengenai kondisi DPMPTSP Kabupaten Barru dibatasi pada informasi yang dapat ditelusuri melalui publikasi resmi pemerintah dan literatur ilmiah. Artikel ini belum mengklaim hasil wawancara, observasi lapangan, survei kepuasan, atau pengukuran kinerja terkini.Lokasi kajian adalah DPMPTSP Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan. Fokus penelitian meliputi pemanfaatan layanan digital perizinan, upaya mendekatkan pelayanan kepada warga, kapasitas aparatur, aksesibilitas, transparansi, responsivitas, akuntabilitas, dan inklusivitas.

- Sumber Data

Data yang digunakan meliputi:

1. Publikasi resmi Pemerintah Kabupaten Barru mengenai peluncuran OSS, SIPAMMASE, dan agen perizinan pada 2021.
2. Publikasi resmi Pemerintah Kabupaten Barru mengenai bimbingan teknis OSS-RBA pada 2022.
3. Literatur ilmiah tentang reformasi birokrasi, *New Public Service*, transformasi digital sektor publik, dan tata kelola pemerintahan.
4. Dokumen kebijakan dan regulasi yang relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik serta perizinan berusaha.

Sumber-sumber tersebut digunakan untuk membangun pemahaman konseptual dan mengidentifikasi isu yang perlu diuji lebih lanjut melalui penelitian lapangan.

Analisis dilakukan melalui tiga tahapan. Pertama, reduksi data dengan memilih informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Kedua, penyajian data dengan mengelompokkan temuan dokumenter ke dalam tema reformasi organisasi, digitalisasi pelayanan, aksesibilitas, dan orientasi warga. Ketiga, penarikan kesimpulan konseptual dengan membandingkan informasi kasus dengan kerangka teori administrasi publik.Analisis dilakukan secara hati-hati dengan membedakan fakta dokumenter, interpretasi peneliti, dan pertanyaan empiris yang belum terjawab.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- Arah Perubahan Pelayanan Digital pada DPMPTSP Kabupaten Barru

Dokumentasi resmi Pemerintah Kabupaten Barru menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perizinan telah menjadi bagian dari upaya pemerintah daerah untuk mengatasi hambatan geografis dan administratif. Pada 2021, pemerintah daerah memberitakan peluncuran OSS dan SIPAMMASE serta pembentukan agen perizinan di tingkat kecamatan, desa, dan kelurahan

(Pemerintah Kabupaten Barru, 2021).Inisiatif ini relevan dengan persoalan akses pelayanan. Ketika masyarakat harus datang ke pusat kabupaten untuk memperoleh informasi atau mengurus permohonan, timbul biaya perjalanan, waktu tunggu, dan kebutuhan memahami prosedur administratif. Bagi pelaku usaha mikro dan kecil, beban tersebut dapat menjadi hambatan tambahan dalam memperoleh legalitas usaha.

Penggunaan sistem digital berpotensi mengurangi hambatan tersebut dengan menyediakan akses informasi dan proses pengajuan secara elektronik. Sementara itu, keberadaan agen perizinan di tingkat lokal berpotensi menjadi jembatan bagi masyarakat yang membutuhkan pendampingan.

Dari perspektif reformasi birokrasi, langkah tersebut dapat dibaca sebagai upaya mengubah cara pelayanan diberikan: dari ketergantungan pada kehadiran fisik pemohon menuju kombinasi layanan elektronik dan pendampingan di dekat tempat tinggal atau kegiatan usaha warga.Namun, perlu dibedakan antara tersedianya inovasi pelayanan dan keberhasilan inovasi tersebut. Informasi tentang peluncuran aplikasi dan pembentukan agen perizinan belum dengan sendirinya menunjukkan tingkat penggunaan, keberhasilan penyelesaian permohonan, atau peningkatan kepuasan warga. Penilaian atas hasil tersebut membutuhkan data pelaksanaan yang lebih mutakhir.

- Dari Reformasi Struktural Menuju Perubahan Proses Bisnis

Reformasi struktural biasanya berfokus pada pembagian tugas, kedudukan organisasi, hierarki, dan kewenangan. Aspek tersebut tetap penting untuk memastikan kejelasan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun, struktur yang baik belum tentu menghasilkan proses pelayanan yang sederhana apabila prosedur antarbidang atau antarinstansi masih terfragmentasi.Dalam pelayanan perizinan, pemohon dapat menghadapi beberapa tahapan, seperti mencari informasi persyaratan, menyiapkan dokumen, mengajukan permohonan, memenuhi persyaratan teknis, dan memantau status proses. Jika tahapan tersebut tidak terintegrasi, digitalisasi hanya memindahkan sebagian pekerjaan ke sistem elektronik tanpa mengurangi beban administratif warga.

Oleh karena itu, transformasi pada DPMPTSP perlu dilihat dari kemungkinan penyederhanaan proses bisnis. Evaluasi dapat diarahkan pada pertanyaan apakah informasi persyaratan telah disajikan secara jelas, apakah pemohon perlu menyerahkan dokumen yang sama berulang kali, apakah status permohonan dapat dipantau, dan apakah tanggung jawab penyelesaian setiap tahap telah ditentukan.Digitalisasi yang berorientasi pada warga menuntut birokrasi mengorganisasikan proses berdasarkan kebutuhan pengguna, bukan hanya berdasarkan pembagian internal organisasi. Artinya, masyarakat perlu memperoleh pengalaman pelayanan yang runtut, mulai dari mencari informasi sampai memperoleh keputusan atau penjelasan atas permohonannya.

- OSS dan SIPAMMASE sebagai Instrumen Pelayanan

OSS merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang menerapkan pendekatan berbasis risiko. Sistem ini menghubungkan proses perizinan dengan jenis dan tingkat risiko kegiatan usaha. Informasi resmi OSS juga menyediakan panduan untuk membantu pelaku

usaha memahami tahapan pengajuan dan persyaratan sesuai kategori kegiatan usaha.Dalam konteks Kabupaten Barru, publikasi pemerintah daerah pada 2021 menyebut OSS dan SIPAMMASE sebagai bagian dari inisiatif digitalisasi pelayanan perizinan. Kehadiran kedua sistem tersebut menunjukkan adanya pemanfaatan teknologi untuk mendukung proses administrasi dan memperluas akses pelayanan.

Akan tetapi, penggunaan beberapa sistem perlu disertai kejelasan mengenai fungsi masing-masing. Masyarakat harus memahami layanan mana yang digunakan, dokumen apa yang diperlukan, ke mana harus meminta bantuan, dan bagaimana mengetahui perkembangan permohonan. Apabila informasi tidak konsisten atau pengguna harus berpindah-pindah kanal tanpa petunjuk yang jelas, teknologi dapat menambah kebingungan.Karena itu, integrasi pelayanan perlu dipahami tidak hanya sebagai integrasi perangkat lunak, tetapi juga sebagai keselarasan informasi, prosedur, tanggung jawab petugas, dan mekanisme pengaduan. Keberhasilan sistem harus dinilai dari kemudahan warga menyelesaikan urusannya, bukan dari banyaknya aplikasi yang tersedia.

- Agen Perizinan dan Inklusivitas Pelayanan

Salah satu persoalan penting dalam pemerintahan digital adalah kesenjangan akses. Tidak semua warga memiliki perangkat yang memadai, jaringan internet yang stabil, keterampilan menggunakan aplikasi, atau pemahaman mengenai istilah administratif.Dalam konteks wilayah dengan jarak pelayanan yang menjadi perhatian pemerintah daerah, agen perizinan di tingkat kecamatan, desa, dan kelurahan memiliki potensi strategis. Agen tersebut dapat berfungsi sebagai penghubung antara sistem digital dan masyarakat yang membutuhkan informasi serta pendampingan.

Dari perspektif tata kelola berpusat pada warga, fungsi agen perizinan tidak seharusnya terbatas pada membantu mengisi formulir. Agen juga dapat menjadi sarana edukasi, penyampaian informasi persyaratan, pendampingan penggunaan layanan, dan penghubung pengaduan kepada instansi yang berwenang.Meskipun demikian, efektivitas mekanisme ini perlu diuji melalui data mengenai jumlah warga yang dilayani, jenis bantuan yang diberikan, wilayah yang terjangkau, kompetensi petugas, serta keberhasilan penyelesaian permohonan. Tanpa evaluasi tersebut, keberadaan agen belum dapat dijadikan bukti bahwa kesenjangan akses telah teratasi.Model pelayanan yang inklusif sebaiknya mempertahankan pilihan kanal digital dan bantuan langsung. Pendekatan ini tidak berarti menolak digitalisasi, tetapi memastikan bahwa transformasi digital tidak mengecualikan warga yang belum mampu menggunakan layanan elektronik secara mandiri.

- Penguatan Kapasitas Aparatur dan Literasi Digital

Transformasi digital menuntut perubahan kompetensi aparatur. Pegawai tidak hanya perlu memahami penggunaan aplikasi, tetapi juga mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, membantu pengguna menyelesaikan kendala, melindungi data, dan menindaklanjuti keluhan.

Pemberitaan Pemerintah Kabupaten Barru mengenai kegiatan bimbingan teknis OSS-RBA pada September 2022 menyebutkan keterlibatan 112 pelaku usaha dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan sistem tersebut (Pemerintah Kabupaten Barru, 2022). Fakta ini menunjukkan bahwa edukasi pengguna pernah menjadi bagian dari upaya pemerintah daerah dalam memperkenalkan sistem perizinan berbasis risiko.Namun, pelatihan pada satu periode tidak cukup untuk menjamin literasi digital seluruh pelaku usaha. Perubahan regulasi, pembaruan sistem, dan perbedaan tingkat kemampuan pengguna menuntut pendampingan yang berkelanjutan.

DPMPTSP dapat memperkuat kapasitas aparatur melalui pelatihan berkala, panduan layanan yang sederhana, pembagian tanggung jawab yang jelas, dan evaluasi berdasarkan persoalan nyata yang dialami pemohon. Pelatihan juga perlu mencakup keterampilan komunikasi, etika pelayanan, perlindungan data pribadi, dan penanganan pengaduan.Dengan demikian, teknologi menjadi alat untuk memperkuat kualitas interaksi antara pemerintah dan warga, bukan pengganti tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan.

- Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepercayaan Publik

Salah satu keunggulan potensial layanan digital adalah tersedianya rekam jejak proses administrasi. Informasi mengenai waktu pengajuan, status permohonan, persyaratan yang belum dipenuhi, dan tindak lanjut petugas dapat membantu mengurangi ketidakpastian serta memperkuat akuntabilitas. Namun, transparansi tidak cukup hanya dengan menampilkan informasi pada situs atau aplikasi. Informasi tersebut harus akurat, mutakhir, mudah ditemukan, dan dapat dipahami oleh masyarakat. Pemohon juga perlu memperoleh penjelasan apabila permohonan tertunda atau belum memenuhi persyaratan.

Akuntabilitas memerlukan mekanisme pengaduan yang jelas, batas waktu tindak lanjut, penanggung jawab yang dapat diidentifikasi, serta pelaporan kinerja yang dapat dievaluasi. Dalam hal ini, digitalisasi dapat mendukung pengawasan apabila data pelayanan dikelola dengan baik dan digunakan untuk memperbaiki proses.Kepercayaan publik tidak muncul semata-mata karena pemerintah menggunakan teknologi modern. Kepercayaan berkembang ketika warga merasakan bahwa prosedur dijalankan secara konsisten, informasi diberikan secara jujur, keluhan ditangani, dan setiap orang memperoleh perlakuan yang adil.Oleh karena itu, evaluasi pelayanan digital DPMPTSP Kabupaten Barru perlu memasukkan indikator keterbukaan informasi, kepastian proses, kejelasan tanggung jawab, dan kualitas penyelesaian pengaduan. Indikator-indikator tersebut harus diukur menggunakan data pelaksanaan, bukan diasumsikan telah terpenuhi hanya karena sistem elektronik tersedia.

- Menilai Pelayanan dari Perspektif Warga

Perubahan orientasi birokrasi menuntut perubahan cara pemerintah mendefinisikan keberhasilan. Dalam pendekatan yang berpusat pada organisasi, keberhasilan dapat dipersepsikan melalui penyelesaian tugas administratif dan kepatuhan terhadap prosedur. Sebaliknya, dalam pendekatan berpusat pada warga, perhatian diberikan pada manfaat yang benar-benar diterima

pengguna.Sebagai contoh, tersedianya aplikasi pengajuan perizinan merupakan keluaran administratif. Namun, manfaatnya bagi warga baru dapat dinilai ketika pemohon dapat memahami prosedur, mengajukan dokumen tanpa hambatan yang tidak perlu, memantau proses, dan memperoleh keputusan sesuai ketentuan yang berlaku.
Penilaian dapat dikembangkan melalui beberapa dimensi berikut.

1. Kemudahan akses**:** apakah masyarakat dapat menemukan informasi dan mengakses layanan dengan mudah?
2. Efisiensi waktu dan biaya**:** apakah waktu serta biaya yang dikeluarkan pemohon menurun?
3. Kepastian pelayanan**:** apakah persyaratan, tahapan, biaya resmi, dan waktu penyelesaian dijelaskan secara konsisten?
4. Responsivitas**:** apakah pertanyaan dan pengaduan memperoleh tanggapan yang tepat?
5. Keadilan akses**:** apakah warga yang memiliki keterbatasan perangkat atau kemampuan digital tetap memperoleh bantuan?
6. Kepuasan dan kepercayaan**:** apakah pengalaman pelayanan meningkatkan keyakinan warga terhadap profesionalitas dan integritas pemerintah?

Dimensi tersebut merupakan kerangka evaluasi yang diusulkan dalam artikel ini, bukan hasil pengukuran aktual terhadap DPMPTSP Kabupaten Barru. Pengumpulan data lapangan diperlukan untuk mengetahui kondisi masing-masing indikator.

- Tantangan dan Strategi Penguatan Reformasi Birokrasi Digital

Berdasarkan kerangka konseptual dan dokumentasi yang tersedia, terdapat sejumlah isu yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pelayanan digital.
Pertama, risiko digitalisasi tanpa penyederhanaan prosedur**.** Penggunaan aplikasi tidak akan memberikan manfaat optimal apabila persyaratan berulang dan tahapan yang tidak perlu tetap dipertahankan. Pemerintah perlu melakukan pemetaan proses bisnis dan menghilangkan hambatan administratif yang tidak diperlukan sesuai ketentuan.Kedua, kesenjangan literasi digital**.** Sebagian warga mungkin memerlukan pendampingan dalam mengakses sistem dan menyiapkan dokumen. Agen perizinan, layanan bantuan, serta panduan sederhana perlu dipertahankan dan dievaluasi efektivitasnya.

Ketiga, koordinasi antarunit dan antarlembaga**.** Pelayanan perizinan dapat melibatkan lebih dari satu pihak. Kejelasan alur koordinasi dan tanggung jawab penting agar pemohon tidak dibebani kebutuhan menghubungi banyak unit tanpa kepastian.Keempat, keterbatasan data kinerja yang dapat diakses publik**.** Evaluasi memerlukan informasi mengenai volume permohonan, waktu penyelesaian, permohonan yang tertunda, pengaduan, dan tingkat kepuasan. Data perlu dipublikasikan secara agregat dengan tetap melindungi informasi pribadi.

Keempat, perlunya budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan**.** Perubahan teknologi harus diikuti perubahan pola pikir aparatur. Keberhasilan tidak hanya dinilai dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari kemampuan menyelesaikan persoalan warga secara profesional

dan sesuai hukum.Untuk mengatasi isu tersebut, strategi penguatan dapat dilakukan melalui evaluasi proses bisnis, pengembangan kapasitas aparatur, penyediaan bantuan multikanal, integrasi informasi, penguatan pengaduan, dan evaluasi kinerja berbasis pengalaman warga.

Tabel 1 Model Konseptual Reformasi Birokrasi Digital Berpusat pada Warga

No.	Komponen Model Konseptual	Uraian
1	Fondasi Kelembagaan	Pemerintah daerah perlu memastikan kejelasan kewenangan, standar pelayanan, pembagian tanggung jawab, dan koordinasi antarunit.
2	Transformasi Proses dan Teknologi	Layanan digital perlu mendukung penyederhanaan prosedur, konsistensi informasi, pemantauan permohonan, dan pengelolaan data yang aman.
3	Pemberdayaan Warga	Pendampingan, literasi digital, kanal pengaduan, dan keterlibatan masyarakat diperlukan agar layanan dapat digunakan oleh kelompok yang beragam.
4	Akuntabilitas Berbasis Hasil	Kinerja dievaluasi berdasarkan kemudahan akses, waktu penyelesaian, kepastian pelayanan, pemerataan akses, responsivitas, dan kepuasan warga.

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan hasil pembahasan artikel.

Kelima komponen tersebut saling melengkapi. Teknologi tanpa fondasi kelembagaan dapat menghasilkan proses yang tidak terkoordinasi. Integrasi teknologi tanpa pemberdayaan warga dapat memperlebar kesenjangan akses. Sementara itu, pelayanan yang tidak dievaluasi secara berkala akan sulit mengetahui apakah inovasi benar-benar memberikan manfaat.Dalam konteks DPMPTSP Kabupaten Barru, model ini dapat digunakan sebagai kerangka untuk menilai keberlanjutan inisiatif OSS, SIPAMMASE, dan agen perizinan. Penilaian lebih lanjut perlu didasarkan pada data empiris untuk mengetahui komponen yang telah berjalan baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

D. KESIMPULAN

Reformasi birokrasi digital pada DPMPTSP Kabupaten Barru perlu dipahami sebagai proses perubahan yang melampaui pemanfaatan aplikasi elektronik. Perubahan tersebut mencakup penyederhanaan proses bisnis, peningkatan kapasitas aparatur, pemerataan akses, penguatan transparansi, serta pergeseran orientasi pelayanan dari kepentingan internal organisasi menuju kebutuhan warga.Dokumentasi resmi Pemerintah Kabupaten Barru mengenai OSS, SIPAMMASE, agen perizinan, dan sosialisasi OSS-RBA menunjukkan adanya inisiatif untuk memperluas akses pelayanan dan meningkatkan pemahaman pengguna. Inisiatif tersebut menjadi landasan penting bagi pengembangan tata kelola pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Namun, dokumentasi tersebut belum cukup untuk menyimpulkan efektivitas dan dampak aktualnya terhadap kualitas pelayanan.

Keberhasilan reformasi birokrasi digital harus dinilai melalui pengalaman nyata masyarakat, termasuk kemudahan akses, kepastian prosedur, waktu dan biaya pelayanan, respons terhadap pengaduan, serta pemerataan manfaat. Pemerintah daerah perlu mengembangkan evaluasi berbasis data, memperkuat layanan multikanal, meningkatkan kompetensi aparatur, dan melibatkan masyarakat dalam perbaikan berkelanjutan.Dengan demikian, pergeseran dari reformasi struktural menuju tata kelola berpusat pada warga bukan sekadar perubahan teknologi, melainkan perubahan mendasar dalam orientasi administrasi publik. Teknologi akan memberikan nilai publik ketika digunakan untuk menghadirkan pelayanan yang mudah diakses, adil, transparan, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

Apriani, G., & Ramadhany, R. (2025). Efektivitas reformasi birokrasi Indonesia: Meningkatkan pelayanan publik di era digital. Musamus Journal of Public Administration, 7(2), 322–331. https://doi.org/10.35724/mjpa.v7i2.6440

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering (4th ed.). Routledge. https://www.routledge.com/The-New-Public-Service/Denhardt-Denhardt/p/book/9781138891258

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), Article 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Osborne, S. P. (2006). The new public governance? Public Management Review, 8(3), 377–387. https://doi.org/10.1080/14719030600853022

Sebayang, H. S. R., Sihombing, M., & Warjio. (2022). Reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo. PERSPEKTIF, 11(4), 1476–1486. https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7215

Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & Safitri, A. N. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia. CONSTITUO: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan dan Politik, 4(1), 37–53. https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4944

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018.html