SKRIPSI

KEMAMPUAN ADAPTASI BIROKRASI TERHADAP REVITALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU

Disusun dan diusulkan oleh

MUHAMMAD RIDWAN

Nomor Stambuk : 105641100421

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

KEMAMPUAN ADAPTASI BIROKRASI TERHADAP REVITALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)

Di Susun dan Diusulkan Oleh

Muhammad Ridwan

Nomor Induk Mahasiswa : 105641100421

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi	:	Kemampuan Adaptasi Birokrasi Terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Pelayan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu
Nama Mahasiswa	:	Muhammad Ridwan
Nomor Induk Mahasiswa	:	105641100421
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan

Menyetujui :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si	**Dr. Nur Wahid, S.Sos,.M.Si**

Mengetahui :

Dekan Fisipol Unismuh Makassar	Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Dr. Andi Lubur Prianto, S.IP.,M.Si	**Nursaleh Hartaman, S.IP.,M.IP**
NBM: 992 797	**NBM: 1374895**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0475/FSP/A.4-11/V/III/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari kamis, tanggal 28 bulan Agustus tahun 2025.

Mengetahui :

Ketua	Sekretaris
Dr. Andi Luhur Prianto. S.IP., M.Si	**Nasrul Haq. S.Sos., MPA**
NBM.992797	**NBM.1067463**

Tim penguji :

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si ( )
2. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si ( )
3. Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si ( )
4. Hardianto Hawing, S.T., M.A ( )

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Muhammad Ridwan
Nomor Stambuk	: 105641100421
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasi orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabupatan gelar akademik.

Makassar, 12 Agustus 2025

Menyatakan,

Muhammad Ridwan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

Muhammad Ridwan, Kemampuan Adaptasi Birokrasi Terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelyanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu (dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Nur Wahid)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan adaptasi birokrasi terhadap revitalisasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif-eksploratif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa adaptasi birokrasi diukur melalui tiga indikator utama, yaitu: penyederhanaan struktur birokrasi, peningkatan kompetensi aparatur, dan penerapan teknologi informasi. Temuan mengungkapkan bahwa struktur organisasi yang lebih ramping, pelatihan kompetensi yang berkelanjutan, serta implementasi aplikasi seperti SIPemandu berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Meskipun dihadapkan pada tantangan internal seperti resistensi perubahan, birokrasi DPMPTSP mampu menyesuaikan diri dengan dinamika pelayanan modern. Penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam mendukung reformasi birokrasi daerah berbasis inovasi, teknologi, dan responsivitas publik.

Kata kunci: Adaptasi Birokasi, Revitalisasi, Pelayanan Publik, DPMPTSP Kabupaten Luwu.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRACT

Muhammad Ridwan, Bureaucratic Adaptability to the Revitalization of Public Service Delivery at the One-Stop Integrated Investment and Services Office of Luwu Regency (supervised by Andi Rosdianti Razak and Nur Wahid)

This study aims to analyze the bureaucracy's adaptability to the revitalization of public services at the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Luwu Regency. The approach used was a qualitative, descriptive-exploratory approach, with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The results indicate that bureaucratic adaptation is measured through three main indicators: simplification of the bureaucratic structure, improvement of staff competency, and application of information technology. The findings reveal that a leaner organizational structure, ongoing competency training, and the implementation of applications such as SIPemandu have a positive impact on service effectiveness. Despite facing internal challenges such as resistance to change, the DPMPTSP bureaucracy is able to adapt to the dynamics of modern service delivery. This study provides conceptual and practical contributions in supporting regional bureaucratic reform based on innovation, technology, and public responsiveness.

Keywords: Bureaucratic Adaptation, Revitalization, Public Services, DPMPTSP Luwu Regency.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Kemampuan Adaptasi Birokrasi terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan setiap tahap penelitian hingga tersusunnya karya ilmiah ini bukanlah hasil dari usaha pribadi semata. Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan kontribusi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Rasdan dan Ibunda Nasra, yang tidak henti-hentinya memberikan doa, kasih sayang, dan dorongan kepada penulis. Pengorbanan, kesabaran, dan ketulusan mereka senantiasa menyertai setiap langkah penulis selama proses studi hingga penyelesaian skripsi ini. Segala pencapaian ini tidak terlepas dari ridha dan restu mereka yang selalu hadir dalam setiap usaha dan doa penulis.

2. Ayahanda Dr. Ir. H. Abd Rahim Nanda, M.T., IPU., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ayahanda Dr. Andi Luhur Prianto, S.Ip., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ayahanda Rudi Hardi, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, dan Ibunda Nur Khaerah, S.Ip., M.I.P., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Ibunda Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si. Selaku pembimbing 1 yang telah menuntun peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ayahanda Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si. Pembimbing 2 yang dengan teliti dan kritis mengarahkan penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar, atas ilmu, pengalaman, dan bimbingan yang telah diberikan selama masa studi penulis.
8. Untuk para informan dan narasumber serta staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu yang telah memberikan data, informasi, dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Teruntuk Teha Rendy Pratama, Teha Indra Parawansyah dan Teha Lana Jiyadatul Labibah, kawan-kawan seperjuangan yang telah memberikan motivasi, diskusi, materi serta kebersamaan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan studi ini hingga tahap akhir.
10. Untuk seluru keluarga penulis terutama donator utama Pak Deno, Pak Me'eng dan om Ganing, yang senentiasa memberi dukungan dan motivasi sehingga

penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

11. Dan pada akhirnya untuk diri sendiri, Muhammad Ridwan. Yang telah bekerja keras menapaki setiap tahap penulisan skripsi ini, terus berusaha, dan merayakan diri sendiri. Tidak pernah menyerah ketika keadaan tak selalu berpihak, penulis percaya bahwa setiap perjuangan yang dijalani dengan ikhlas akan berujung pada takdir yang indah. Sebab, bahkan ketika semua pintu tampak tertutup rapat, selalu ada jendela yang terbuka menunggu untuk ditemukan oleh mereka yang berani bertahan di tengah keterbatasan.

Makassar, 12 Agustus 2025

Muhammad Ridwan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENERIMAAN TIM ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Kegunaan Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
A. Penelitian Terdahulu 7
B. Konsep dan Teori 14
1. Adaptasi Birokrasi 14
2. Revitalisasi 19
3. Pelayanan Publik 21
C. Kerangka Pikir 24
D. Fokus Penelitian 24
E. Deskripsi Fokus Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN **27**
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian 27
B. Jenis Penelitian 27

C. Sumber Data 28
D. Informan 29
E. Teknik Pengumpulan Data 29
F. Teknik Analisis Data 30
G. Teknik Pengabsahan Data 32
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34
A. Deskripsi Obyek Penelitian 34
1. Profil (DPMPTSP) Kabupaten Luwu 34
2. Kondisi Geografis di Kantor (DPMPTSP) Kabupaten Luwu 35
B. Hasil Penelitian 36
1. Penyederhanaan Struktur Birokrasi 36
2. Peningkatan Kompetensi Aparatur 41
3. Penerapan Teknologi Informasi 47
C. Pembahasan Penelitian Tentang 54
1. Penyederhanaan Struktur Birokrasi 56
2. Peningkatan Kompetensi Aparatur 58
3. Penerapan Teknologi Informasi 60
BAB V PENUTUP 63
A. Kesimpulan 63
B. Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 68

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasterisasi Hasil.2025 10

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....12

Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian 29

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Overlay Vosviewer 8

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir 24

Gambar 4.1 Perubahan indikator kinerja. 43

Gambar 4.2 Launching Inovasi Sipemandu.....50

Gambar 4.3 Aplikasi Sipemandu 51

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi dan digitalisasi yang terus berkembang, masyarakat menuntut pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan transparan, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi secara dinamis (Firdaus, Tursina dan Roziqin, 2021). Tuntutan tersebut datang seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, perubahan perilaku masyarakat, serta meningkatnya kesadaran akan hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dituntut untuk terus melakukan pembaruan dan perbaikan sistem birokrasi guna menjawab ekspektasi tersebut. Adaptasi birokrasi menjadi salah satu acuan utama agar proses transformasi layanan publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan (Fitriana *et al.*, 2025).

Reformasi birokrasi yang telah diupayakan sejak dua dekade terakhir belum sepenuhnya menghasilkan birokrasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Temuan ini didukung oleh, (Sendika dan Frinaldi, 2025) menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam struktur kelembagaan dan penggunaan teknologi, banyak instansi pemerintah masih menghadapi tantangan dalam hal pola kerja, budaya organisasi, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Dalam konteks ini, kemampuan adaptasi birokrasi tidak sekadar dipahami sebagai proses teknis, melainkan sebagai

kemampuan sistemik yang melibatkan pemimpin, aparatur, serta sistem kerja yang mampu belajar, menyesuaikan, dan berinovasi.

Kemampuan adaptasi birokrasi menjadi krusial dalam menghadapi tuntutan revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik (Wulandari, 2023). Revitalisasi tersebut tidak hanya bermakna memperbaiki kinerja pelayanan, tetapi juga menciptakan cara kerja baru yang lebih efisien, partisipatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Konsep adaptasi ini berkaitan erat dengan bagaimana birokrasi memahami perubahan lingkungan eksternal, menyesuaikan regulasi, serta mengembangkan kebijakan pelayanan yang lebih inklusif dan adaptif. Dalam hal ini, penting untuk melihat bagaimana lembaga pemerintahan di tingkat daerah mengimplementasikan adaptasi birokrasi dalam kerangka revitalisasi pelayanan publik (Nugraha, Sjoraida dan Novianti, 2022).

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi birokrasi pemerintahan. Menurut Denhardt (2000), pelayanan publik bukan hanya soal prosedur administratif, melainkan sebuah proses yang menjamin kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan publik. Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, keadilan, dan aksesibilitas. Revitalisasi pelayanan publik menjadi langkah strategis yang ditujukan untuk mengatasi berbagai kelemahan yang selama ini menghambat efektivitas pelayanan, seperti birokrasi yang kaku, lambat, dan tidak responsif.

Revitalisasi pelayanan publik harus berjalan seiring dengan upaya digitalisasi, penyederhanaan struktur, dan penguatan sumber daya manusia (Holivil dan Pah, 2025). Namun, penerapan berbagai strategi tersebut akan sulit berhasil tanpa adanya kemampuan adaptasi yang kuat dari aparatur birokrasi itu sendiri. Dengan kata lain, pelayanan publik yang adaptif dan berkualitas hanya bisa diwujudkan jika birokrasi mampu mentransformasikan cara kerjanya, menyesuaikan diri terhadap dinamika lingkungan, serta mampu membangun sinergi antara teknologi, kebijakan, dan kompetensi sumber daya manusianya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai garda depan dalam pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan dan investasi, memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah (JAYAKRESNA, 2025). Dalam hal ini, revitalisasi pelayanan di DPMPTSP tidak hanya terkait dengan perbaikan sistem dan prosedur, tetapi juga tentang bagaimana aparatur mampu menyesuaikan diri dengan transformasi digital dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam.

Kabupaten Luwu sebagai bagian dari wilayah administrasi di Provinsi Sulawesi Selatan memiliki tantangan dan karakteristik tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Wilayah yang memiliki letak geografis yang cukup luas dan beragam, serta masyarakat yang heterogen dalam aspek sosial, budaya, dan ekonomi, menuntut penyelenggara layanan publik untuk dapat bersikap adaptif dan responsif. Temuan ini didukung oleh penelitian, (Irfan, 2023) di tengah upaya nasional untuk memperkuat pelayanan publik berbasis

digital dan partisipatif di Kabupaten Luwu dituntut untuk melakukan transformasi, baik dari sisi struktural maupun kultural.

Penelitian mengenai "**Kemampuan Adaptasi Birokrasi Terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu**" ini akan memberikan kontribusi, khususnya dalam memperkuat pemahaman tentang bagaimana birokrasi daerah, khususnya DPMPTSP Kabupaten Luwu, mampu beradaptasi terhadap tuntutan revitalisasi pelayanan publik, tetapi juga dapat menjadi pemahaman dalam mengidentifikasi dinamika dalam proses adaptasi birokrasi, sehingga menjadi landasan strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan di tingkat daerah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini. Bagaimana kemampuan adaptasi birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu dalam mengimplementasikan revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan memahami kemampuan adaptasi birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu dalam mengimplementasikan revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian adaptasi birokrasi di era reformasi dan digitalisasi. Dengan mengkaji kemampuan adaptif birokrasi dalam merespons proses revitalisasi pelayanan publik, penelitian ini memperkaya perspektif teoretis tentang bagaimana birokrasi dapat mentransformasikan dirinya untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Selain itu, penelitian ini mendukung penguatan teori adaptasi organisasi, revitalisasi birokrasi dan teori pelayanan publik modern yang menekankan pentingnya fleksibilitas, inovasi, serta responsivitas institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hal ini diharapakan menjadi referensi teoritis untuk mengembangkan model atau kerangka kerja evaluasi terhadap kemampuan adaptasi birokrasi, khususnya pada lembaga pelayanan berbasis satu pintu. Hasil dari penelitian ini memungkinkan pengembangan indikator-indikator teoritis yang lebih spesifik dalam menilai kesiapan dan efektivitas birokrasi dalam menghadapi perubahan. Dengan demikian, kontribusi teoritis dari penelitian ini tidak hanya memperdalam pemahaman akademis, tetapi juga memperkaya literatur tentang dinamika birokrasi dan revitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Kabupaten Luwu, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam mengevaluasi dan memperkuat kapasitas adaptasi birokrasi. Dengan memahami sejauh mana aparatur mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan, teknologi, dan kebutuhan masyarakat, instansi dapat menyusun strategi pengembangan SDM, penyederhanaan prosedur, serta optimalisasi sistem digital secara lebih terarah dan efektif. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam merancang program pelatihan, pendampingan, maupun reformasi internal yang lebih kontekstual sesuai dengan tantangan lokal.

Selain itu, penelitian ini bermanfaat bagi para pengambil kebijakan di tingkat daerah dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan. Dengan mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung adaptasi birokrasi, pemangku kepentingan dapat merumuskan langkah-langkah konkrit dalam mendorong budaya kerja yang inovatif dan responsif di lingkungan pemerintahan. Secara lebih luas, manfaat praktis dari penelitian ini juga dapat diadopsi oleh instansi lain yang memiliki fungsi pelayanan publik serupa, sebagai model pembelajaran dalam proses revitalisasi dan peningkatan kualitas layanan berbasis kebutuhan masyarakat.

BAB II

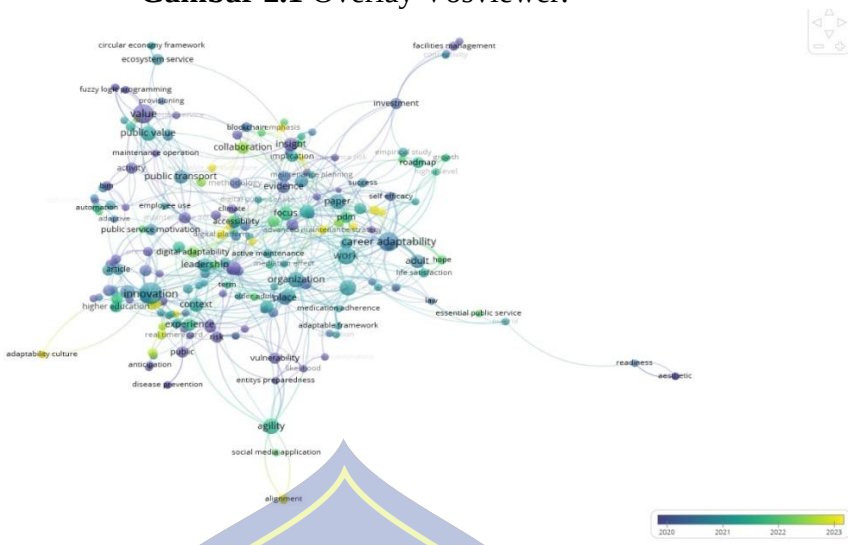
TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tinjauan pustaka untuk mendukung komponen penting dari penelitian yang membantu membangun dasar pengetahuan yang kuat, menghubungkan penelitian yang sedang dilakukan dengan konteks yang lebih luas. Dan menegaskan relevansi serta kontribusi penelitian tersebut terhadap bidang studi yang lebih besar.

Sebagaimana penelitian peneliti menggunakan beberapa referensi penelitian sebelumnya yang mendekati ruang lingkup dengan tujuan membandingkan informasi yang ditemukan dan melengkapi penulisan, dalam rangka untuk melihat sisi kebaruan dari penelitian ini, penulis menggunakan software di PC/laptop bernama Vosviewer. Vosviewer merupakan software untuk visualisasi dari penulisan-penulisan terdahulu. Adapun metode dilalui yaitu memanfaatkan Software Publish or Perish untuk mencari referensi penulisan-penulisan terdahulu yang relevan dengan penulisan penulis, semua referensi tersebut disimpan berbentuk ris manager. Lanjut, data ris tersebut dimasukkan dalam Vosviewer, secara singkat kemudian seleksi kata-kata yang penting dan buang kata tidak penting untuk penulisan. Penulisan penulis ini menggunakan Network Vizualisation, sebagai berikut.

Gambar 2.1 Overlay Vosviewer.



Sumber: *Diolah melalui aplikasi VOSviewer, 2025*

Pada kata kunci *adaptability, public service, dan maintenance* dan hasil olah data menggunakan VOSviewer yang ditampilkan pada gambar tersebut menunjukkan pemetaan konseptual berdasarkan hubungan kata kunci dalam berbagai penelitian yang berkaitan dengan tema utama, yaitu *"Revitalization adaptability, public service, dan maintenance"*. Visualisasi ini menggunakan metode *"co-occurrence network"*, yang berarti setiap mode (simpul) merepresentasikan suatu istilah atau konsep yang sering muncul bersama dalam literatur ilmiah. Hubungan antara istilah-istilah ini ditunjukkan melalui garis yang menghubungkannya, dengan ketebalan garis dan kedekatan antar-node mencerminkan tingkat keterkaitan konsep tersebut.

Dari visualisasi ini, kata kunci *"adaptability"* menempati posisi sentral dan memiliki keterkaitan yang luas dengan berbagai konsep lainnya, seperti (*career adaptability, leadership, organization, agility, dan public transport*). Hal ini menunjukkan bahwa konsep adaptabilitas tidak hanya berkaitan dengan

aspek individu dalam dunia kerja, tetapi juga mencakup inovasi dalam organisasi, kesiapan terhadap perubahan, dan bahkan pengaruhnya terhadap layanan publik. Adaptabilitas dalam konteks organisasi dan layanan publik menjadi semakin relevan dalam menghadapi tantangan baru, seperti transformasi digital dan kebutuhan akan pelayanan yang lebih responsive. Kata kunci *"public service"* juga memiliki keterhubungan erat dengan berbagai istilah lain, seperti *"essential public service, public value, and public transport".* Hal ini mengindikasikan bahwa layanan publik tidak hanya dilihat dari aspek administratif, tetapi juga bagaimana nilai publik diciptakan dan dipertahankan. Konsep ini mencakup dimensi kepemimpinan, inovasi, serta kesiapan organisasi dalam merespons perubahan sosial dan teknologi.

Sementara itu, maintenance dalam konteks ini lebih banyak dikaitkan dengan aspek teknis dan operasional, seperti *"active maintenance, maintenance planning, serta advanced maintenance strategy".* Keterkaitan antara "*maintenance and adaptability"* menunjukkan bahwa pemeliharaan tidak hanya berorientasi pada keberlanjutan infrastruktur fisik, tetapi juga pada kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal. Ini mencerminkan bagaimana pendekatan modern dalam pemeliharaan semakin bergeser dari strategi reaktif ke strategi proaktif, yang mengutamakan keberlanjutan dan efisiensi operasional.

Dari segi temporal, peta konsep ini juga menampilkan evolusi penelitian dari tahun 2020 hingga 2023, dengan warna yang lebih terang menandakan penelitian yang lebih baru. Ini menunjukkan bagaimana fokus penelitian

terhadap adaptabilitas, layanan publik, dan pemeliharaan telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, menyesuaikan dengan dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi. Secara keseluruhan, hasil analisis ini mengindikasikan bahwa keterkaitan antara *(adaptability, public service),* dan maintenance menjadi semakin kuat dalam penelitian terkini. Adaptabilitas tidak hanya dipandang sebagai kompetensi individu, tetapi juga sebagai faktor penting dalam pengelolaan layanan publik dan pemeliharaan sistem yang kompleks. Oleh karena itu, studi lebih lanjut mengenai interaksi antara ketiga konsep ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam terhadap strategi pengelolaan perubahan di sektor publik dan industry.

Tabel 2.1 Klasterisasi hasil.2025

No. Klaster	Kata kunci	Deskripsi
Klaster 1	*Mediaton effect, public service delivery, responsibility.*	Merujuk pada peran efek mediasi dalam penyampaian layanan publik. Konsep seperti responsibility atau tanggung jawab menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana berbagai faktor saling berinteraksi dalam proses penyampaian layanan publik. Kajian dalam klaster ini banyak membahas bagaimana tanggung jawab dan efektivitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui mekanisme mediasi.
Klaster 2	*Implementation, insight, local government, public policy, public sector organisation.*	Berkaitan dengan implementasi kebijakan publik di sektor pemerintahan, terutama di tingkat pemerintahan lokal. Kata kunci seperti insight, local government, dan public policy menunjukkan bahwa kajian dalam klaster ini menyoroti bagaimana kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif dalam organisasi sektor publik serta bagaimana wawasan yang mendalam dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik.
Klaster 3	*Adaptability culture, adaptable mechanism,*	Membahas tentang pentingnya budaya adaptabilitas dan mekanisme yang dapat

	innovation, leadership, organizationadaptability, public service motivation, public organization.	diterapkan dalam meningkatkan inovasi, kepemimpinan, serta motivasi layanan publik dalam organisasi publik. Dengan kata kunci seperti adaptability culture, innovation, dan leadership, klaster ini menggarisbawahi bahwa kemampuan beradaptasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya saing dan efektivitas organisasi sektor publik.
Klaster 4	*Adaptable infrastructure, public service system, accessibility, accountability, public procurement, public service.*	Berfokus pada pengembangan infrastruktur dan sistem layanan publik yang dapat beradaptasi dengan perubahan. Kata kunci seperti adaptable infrastructure, accessibility, dan accountability menyoroti pentingnya infrastruktur yang fleksibel serta sistem pengadaan dan layanan publik yang dapat memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraannya.
Klaster 5	*Essential public service, principle, public administrasion, readiness*	Menekankan prinsip-prinsip dasar layanan publik dan administrasi publik, dengan kata kunci seperti essential public service, principle, dan public administration. Kajian dalam klaster ini banyak membahas kesiapan (readiness) dalam penyelenggaraan layanan publik serta bagaimana prinsip-prinsip administrasi yang baik dapat diterapkan untuk memastikan efektivitas layanan kepada masyarakat.
Klaster 6	*Activity, facilities management, empirical study, service quality, transformability, current study, public.*	Mencakup berbagai aspek terkait manajemen fasilitas, kualitas layanan, dan transformabilitas dalam studi layanan publik. Dengan kata kunci seperti facilities management, service quality, dan transformability, klaster ini menyoroti bagaimana studi empiris dapat digunakan untuk memahami tren terkini dalam manajemen layanan publik serta bagaimana perubahan dapat diakomodasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sumber: Diolah melalui aplikasi VOSviewer. 2025

Dari keseluruhan klaster yang diidentifikasi, dapat disimpulkan bahwa kajian dalam proposal ini mengarah pada upaya meningkatkan kualitas layanan

publik melalui berbagai aspek, termasuk adaptabilitas organisasi, implementasi kebijakan, infrastruktur yang fleksibel, serta transformasi sistem pelayanan publik. Integrasi antara faktor-faktor ini menjadi kunci dalam memastikan bahwa layanan publik dapat berjalan secara efisien, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Hafiz Elfiansya Parawu, dkk (2024), "Revitalisasi Kemampuan Adaptasi Birokrasi Garis Depan Pada Kebiasaan Baru Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Makassar".	a. Variabel Indipenden: Kapabilitas Aparat Kelurahan, Efektivitas Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Publik. b. Variable Dependen: Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat, Tingkat Kepuasan Masyarakat, Inovasi dalam Layanan Publik.	Analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Menunjukkan bahwa aparat Kelurahan Ballaparang dan Kelurahan Gunung Sari sudah menunjukkan kemampuan yang baik dalam merespon dan mengatasi masalah penyelenggaraan layanan publik di era new normal serta tantangan dari aspek efisiensi, efektivitas, dan keadilan dalam penyelenggaraan layanan publik dapat diatasi.
2.	Ilyas, (2020), "Revitalisasi Peran Srategis Sekretaris Daerah Dalam Mengakselerasi Reformasi Birokrasi".	a. Variabel Indipenden: Revitalisasi peran strategis Sekretaris Daerah, akselerasi reformasi birokrasi, Kebijakan dan regulasi terkait peran	Analisis deskriptif kualitatif.	Penelitian ini menunjukan bahwa revitalisasi peran strategis Sekretaris Daerah dalam akselerasi reformasi birokrasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan. Oleh karena itu, disarankan untuk mempertimbangkan

		Sekretaris Daerah. b.Variable Dependen: Kepemimpinan dalam pengelolaan pemerintahan daerah, Pengawasan dan evaluasi kebijakan daerah, akselerasi kebijakan reformasi birokrasi		penerapan model revitalisasi ini agar Sekda dapat lebih optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai motor penggerak reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik.
3.	Andi Aprasing, dkk, (2022), "Revitalisasi Budaya *Sirik Butta* Dalam Pembinaan Perilaku Birokrasi Pemerintahan Di Sulawesi".	a. Variabel Indipenden: Revitalisasi Budaya *Sirik Butta* (Faktor-faktor yang terkait dengan upaya menghidupkan kembali dan menerapkan nilai-nilai budaya *Sirik Butta* dalam birokrasi pemerintahan.) b.Variable Dependen: Perilaku Birokrasi Pemerintahan (Bagaimana budaya *Sirik Butta* mempengaruhi etos kerja, integritas, disiplin, dan profesionalisme birokrat di pemerintahan Sulawesi.)	Analisis metode kualitatif.	Menunjukkan adanya potensi budaya etnik di Sulawesi Selatan, yang sangat berguna bagi pengembangan *human capacity*, dengan beberapa alasan. Pertama budaya tersebut sudah menjadi bagian yang tidak asing lagi dari kebiasaan masyarakat sampai sekarang ini. Kedua, mengandung kearifan-kearifan lokal yang mengajarkan tentang cara-cara yang lebih akomodatif dalam mengembangkan dinamika birokrasi yang harmonis. Ketiga, mendorong keberdayaan dari dalam untuk menciptakan kemandirian bagi pelayanan birokrasi yang berkelanjutan (*sustainable*) sejalan dengan otonomi daerah.

Sumber: Diolah oleh peneliti, *2025*

B. Konsep dan Teori

1. Adaptasi Birokrasi

Dalam konteks administrasi publik modern, adaptasi birokrasi merupakan proses yang sangat penting dalam menyesuaikan struktur dan fungsi organisasi publik terhadap dinamika perubahan. Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023, menjelaskan bahwa birokrasi tidak lagi dapat bertahan dengan prinsip-prinsip lama yang terlalu menekankan pada stabilitas dan hirarki, sebagaimana yang dirumuskan oleh Max Weber dalam teori birokrasi klasik. Sebaliknya, birokrasi saat ini dituntut untuk memiliki fleksibilitas dan kemampuan untuk merespons cepat terhadap berbagai perubahan kebijakan, ekspektasi masyarakat, dan perkembangan teknologi yang sangat pesat.

Tantangan globalisasi, digitalisasi, serta desakan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik telah memaksa birokrasi untuk bergerak dari pola pikir prosedural menuju pola pikir adaptif. Hal ini berarti birokrasi tidak hanya menjalankan aturan, tetapi juga harus mampu menyesuaikan cara kerjanya dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Adaptasi tidak hanya terbatas pada aspek struktural, tetapi juga menyentuh budaya organisasi, nilai-nilai kerja, serta gaya kepemimpinan yang mendasari pengambilan keputusan Kennywan Leo Arischa & Adnan, (2023).

Lebih lanjut, adaptasi birokrasi juga menekankan pentingnya transformasi internal. Organisasi publik yang ingin bertahan dan relevan di tengah perubahan harus melakukan evaluasi terhadap sistem kerja yang selama ini berjalan, dan berani melakukan perbaikan secara terus-menerus. Ini mencakup penyederhanaan proses layanan, pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung inovasi. Dengan kata lain, adaptasi bukan hanya tentang menerima perubahan dari luar, tetapi juga tentang membangun kapasitas dari dalam.

Dalam hal ini dijelaskan bahwa birokrasi yang adaptif akan mampu mentransformasikan dirinya menjadi organisasi yang lebih terbuka dan kolaboratif. Kolaborasi tidak hanya dilakukan secara vertikal antar jenjang pemerintahan, tetapi juga secara horizontal antar instansi dan dengan masyarakat sipil. Bentuk-bentuk kerja sama ini menjadi penting agar kebijakan dan layanan publik yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat. Tanpa kemampuan untuk beradaptasi secara kolaboratif, birokrasi akan terjebak dalam pola kerja lama yang tidak efisien.

Transformasi yang dituntut dalam adaptasi birokrasi tidak hanya bersifat teknokratis, melainkan juga kultural. Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023, menekankan pentingnya perubahan budaya kerja birokrasi dari yang cenderung tertutup dan defensif menjadi lebih transparan, terbuka terhadap kritik, dan bersedia belajar dari kesalahan. Birokrasi harus berani

menanggalkan citra sebagai institusi yang serba tahu dan mulai menempatkan diri sebagai fasilitator layanan publik yang inklusif dan responsif. Perubahan ini tentu tidak mudah, namun menjadi keniscayaan di era administrasi publik modern.

Teknologi informasi menjadi alat utama dalam mempercepat proses adaptasi ini. Dalam hal ini dijelaskan bahwa birokrasi yang mampu memanfaatkan teknologi secara optimal dapat meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta aksesibilitas layanan publik. Digitalisasi bukan hanya alat bantu administratif, melainkan juga instrumen reformasi birokrasi secara struktural. Keberhasilan implementasi teknologi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia serta dukungan kepemimpinan yang kuat.

Adaptasi birokrasi, juga erat kaitannya dengan kepemimpinan yang transformatif. Para pemimpin birokrasi harus memiliki visi yang jelas, kemampuan manajerial yang handal, serta keberanian untuk mendorong perubahan. Kepemimpinan semacam ini sangat menentukan arah reformasi birokrasi, karena tanpa dorongan dari pucuk pimpinan, proses adaptasi akan sulit terwujud. Oleh karena itu, investasi pada pengembangan kapasitas kepemimpinan menjadi bagian penting dari strategi adaptasi birokrasi.

Kemampuan adaptasi birokrasi adalah fondasi bagi transformasi organisasi publik yang lebih modern dan efektif. Organisasi yang mampu beradaptasi dengan cepat akan lebih siap menghadapi tantangan yang datang, sekaligus dapat memaksimalkan peluang untuk melayani

masyarakat secara lebih bermakna. Adaptasi bukanlah proses yang instan, melainkan hasil dari konsistensi, pembelajaran, dan keberanian untuk berubah. Oleh karena itu, birokrasi yang ingin tetap relevan di masa depan harus menjadikan adaptasi sebagai prinsip dasar dalam setiap kebijakan dan tindakan organisasi.

Secara keseluruhan, adaptasi birokrasi merupakan suatu proses yang berkelanjutan dalam menghadapi perubahan lingkungan yang kompleks.) Meskipun birokrasi sering kali identik dengan struktur yang kaku dan prosedur yang baku, banyak penelitian yang menunjukkan bahwa birokrasi pada dasarnya mampu beradaptasi dengan kondisi yang terus berkembang, baik itu melalui penyesuaian dalam kebijakan, teknologi, maupun dalam cara birokrasi berinteraksi dengan masyarakat dan stakeholder lainnya Kennywan Leo Arischa & Adnan, (2023). Dalam mewujudkan adaptasi birokrasi, ada beberapa elemen penting yaitu;

1. Penyederhanaan Struktur Birokrasi

Penyederhanaan struktur birokrasi merupakan langkah penting dalam menciptakan birokrasi yang lebih responsif dan efisien. Birokrasi yang memiliki banyak lapisan hierarki cenderung memperlambat proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyederhanaan struktur birokrasi sangat diperlukan untuk mengurangi redundansi dan mempercepat alur komunikasi antar lembaga pemerintahan. Dengan struktur yang lebih ramping dan fleksibel, pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih cepat, yang pada gilirannya memungkinkan

birokrasi untuk lebih adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

2. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Peningkatan kompetensi ini sangat penting agar aparatur birokrasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menghadapi tantangan zaman yang terus berkembang. Aparatur yang kompeten akan lebih mampu mengelola perubahan, mengimplementasikan kebijakan dengan efektif, dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan, peningkatan kapasitas, serta pengembangan sumber daya manusia di sektor publik menjadi hal yang krusial untuk menciptakan birokrasi yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Penerapan Teknologi Informasi

Teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Dengan memanfaatkan sistem digital, birokrasi dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi praktik korupsi, dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Selain itu, teknologi juga memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang lebih akurat, sehingga keputusan yang diambil lebih berbasis pada informasi yang valid dan terkini, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan

2. Revitalisasi

Revitalisasi birokrasi merupakan upaya pembaruan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan publik (Hamdillah, 2023). Sedarmayanti (2012) menjelaskan bahwa revitalisasi birokrasi merupakan proses pembaharuan untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Tujuannya adalah menciptakan birokrasi yang profesional, berorientasi pada pelayanan publik, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi. Menurutnya, revitalisasi juga berperan penting dalam mendukung penerapan prinsip-prinsip good governance.

LAN RI (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia) mengemukakan bahwa revitalisasi birokrasi adalah salah satu strategi reformasi birokrasi yang bertujuan memperbaiki sistem kelembagaan, pengelolaan sumber daya manusia, dan pola pikir aparatur agar birokrasi mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman serta melayani masyarakat secara optimal. Dalam praktiknya, revitalisasi ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Hamdillah, 2023).

Kondisi birokrasi yang berbelit-belit, lambat, dan kurang responsif sering kali menjadi hambatan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, sehingga revitalisasi dianggap sebagai langkah strategis untuk memperbaiki keadaan tersebut. Proses revitalisasi melibatkan berbagai aspek penting, seperti penyederhanaan struktur organisasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan perbaikan budaya kerja. Aparatur sipil negara

didorong untuk lebih profesional, berintegritas, dan inovatif dalam melayani masyarakat (Wahyono, 2024). Selain itu, digitalisasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi menjadi elemen utama untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi potensi korupsi, dan meningkatkan keterbukaan dalam pelayanan publik.

Revitalisasi birokrasi juga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pelayanan publik berjalan dengan cepat, murah, dan transparan, masyarakat cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kinerja birokrasi (Nurdin, 2019). Dalam jangka panjang, hal ini dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan. Dalam konteks yang lebih luas, revitalisasi birokrasi tidak hanya mendukung perbaikan internal pemerintahan, tetapi juga memberikan dampak pada daya saing nasional.

Dengan tata kelola pemerintahan yang baik, negara dapat menghadapi tantangan global secara lebih kompetitif (Warjio, Othman dan Ladiqi, 2021). Oleh karena itu, revitalisasi birokrasi menjadi bagian integral dari reformasi pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih modern, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, revitalisasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, melayani, dan berorientasi pada hasil. Proses ini membutuhkan komitmen politik yang kuat, sinergi antar lembaga, serta partisipasi aktif masyarakat agar perubahan yang dilakukan

tidak hanya bersifat kosmetik, tetapi mampu menciptakan transformasi yang nyata dalam penyelenggaraan pemerintahan (Alaydrus *et al.*, 2023).

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Endah, 2021). Sebagaimana telah dikemukakan oleh peneliti terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari pubic service (Bisri dan Asmoro, 2019). Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinomin dari konsepsi pelayanan perizinan. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012: 9).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha

memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Dwiyanto (2008) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sistem yang berorientasi pada keadilan dan efisiensi. Ia menekankan pentingnya profesionalisme dalam pelayanan serta perlunya evaluasi secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan. Sinambela (2011) menjelaskan bahwa pelayanan publik harus bersifat partisipatif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurutnya, pelayanan yang baik adalah yang mampu memberikan rasa kepercayaan dan kenyamanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kegiatan ini mencakup layanan yang berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi, dan keamanan. Pelayanan publik berfungsi sebagai sarana untuk memastikan bahwa hak-hak dasar masyarakat dapat terpenuhi secara merata, efektif, dan efisien (Maulani *et al.*, 2024).

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menjalankan tugasnya dalam melayani rakyat. Ketika pelayanan publik

dilakukan secara transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, maka akan tercipta kepercayaan dan rasa puas di kalangan masyarakat. Selain itu, inovasi dalam pelayanan seperti penggunaan teknologi digital juga diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi hambatan birokrasi yang sering menjadi keluhan masyarakat (Fadri dan Fil, 2024).

Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh partisipasi aktif masyarakat dalam prosesnya. Masyarakat yang memahami hak-hak mereka akan lebih mudah memberikan masukan dan kritik terhadap pelayanan yang kurang memadai. Dengan adanya kerja sama antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat, pelayanan publik dapat terus berkembang ke arah yang lebih baik (Prihartono, 2023).

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegitan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik. Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan

negara yakni kesejahteraan masyarakatnya (Ridwan dan Sudrajat, 2020).

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam proposal penelitian adalah struktur konseptual yang menggambarkan hubungan logis antar variabel atau konsep yang diteliti. Ini berfungsi sebagai peta kognitif yang memandu peneliti dan pembaca dalam memahami alur penelitian. Biasanya disajikan dalam bentuk narasi dan diagram, kerangka pikir mengintegrasikan teori relevan, dan pemahaman kontekstual. Komponen ini membantu merumuskan hipotesis, mengarahkan desain penelitian, dan menjelaskan bagaimana studi akan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

D. Fokus Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah menganalisis kemampuan adaptasi birokrasi dalam mendukung proses revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Luwu, dengan fokus utama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dalam konteks reformasi birokrasi yang menuntut percepatan, efisiensi, dan

peningkatan kualitas layanan, kemampuan adaptasi menjadi kunci keberhasilan transformasi pemerintahan, terutama di tingkat daerah yang menghadapi tantangan geografis, struktural, dan sosial yang beragam.

Penelitian ini berusaha mengeksplorasi sejauh mana birokrasi mampu menyesuaikan diri dengan dinamika regulasi nasional, perubahan ekspektasi publik, serta kemajuan teknologi informasi. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi aktual adaptasi birokrasi di lapangan, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan revitalisasi pelayanan publik. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual terhadap teori adaptasi birokrasi dan secara praktis menjadi dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan publik di tingkat daerah.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Penyederhanaan Struktur Birokrasi menjadi perhatian utama dalam upaya menciptakan sistem layanan yang lebih ramping, fleksibel, dan efisien. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana pengurangan lapisan hierarki serta peralihan dari jabatan struktural ke fungsional berdampak terhadap kecepatan pengambilan keputusan dan responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Penyesuaian struktur organisasi ini diharapkan mendorong terciptanya birokrasi yang lebih adaptif terhadap tantangan zaman.
2. Peningkatan kompetensi aparatur merupakan komponen penting dalam membentuk birokrasi yang profesional dan berdaya saing. Penelitian ini memfokuskan diri pada program-program pengembangan sumber daya

manusia, seperti pelatihan teknis, peningkatan soft skills, serta kemampuan adaptasi terhadap sistem perizinan digital. Dimensi ini dianalisis untuk mengetahui sejauh mana aparatur di DPMPTSP mampu menjalankan perannya secara efektif dalam melayani masyarakat.

3. Penerapan teknologi informasi dikaji sebagai bentuk konkret dari adaptasi birokrasi terhadap perkembangan teknologi digital. Penelitian ini mengidentifikasi implementasi sistem layanan berbasis elektronik seperti aplikasi SIPemandu, serta bagaimana teknologi tersebut digunakan untuk meningkatkan efisiensi layanan, transparansi, dan aksesibilitas informasi. Fokus ini mencerminkan kebutuhan birokrasi modern untuk bertransformasi menuju layanan publik yang berbasis data danteknologi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu 2 bulan, untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan maka lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses adaptasi birokrasi di (DPMPTSP) Kabupaten Luwu dalam konteks revitalisasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan makna di balik proses adaptasi tersebut, tidak hanya dari segi perubahan yang tampak, tetapi juga dari bagaimana perubahan itu dipahami, dijalankan, dan dirasakan oleh para aparatur, serta menggali faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau hambatan dalam proses adaptasi tersebut. Melalui pendekatan studi kasus, analisis dilakukan secara holistik terhadap aspek-aspek penting seperti kebijakan, penggunaan teknologi, penguatan sumber daya manusia, serta dinamika budaya organisasi. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap praktik pelayanan publik.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Sumber Data

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan yaitu, Kepala Dinas di lingkungan birokrasi Kabupaten Luwu, seperti di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), staff pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP), mahasiswa magang dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Data ini memberikan gambaran langsung mengenai realitas adaptasi birokrasi di tingkat operasional dalam menghadapi tuntutan perubahan pelayanan publik.

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini tentang bagaimana, kemampuan adaptasi birokrasi terhadap revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu, sumber data sekunder berperan penting dalam memberikan dasar teoritis dan kontekstual yang kuat. Dan data sekunder yang digunakan untuk mendukung dan memperkaya analisis dari data primer, dalam penelitian ini berasal dari berbagai dokumen resmi pemerintah, laporan kinerja dinas, jurnal ilmiah tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik, serta artikel berita yang memuat kegiatan dan program (DPMPTSP) Kabupaten Luwu.

D. Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, dimana teknik ini digunakan untuk memilih informan yang memiliki kriteria dan pengalaman relevan terkait kemampuan adaptasi birokrasi terhadap revitalisasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu. Informan dipilih secara selektif, meliputi kepala dinas (DMPTSP), dan staff pegawai (MPP) serta masyarakat yang berinteraksi dengan pelayanan publik. Pemilihan ini bertujuan untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam.

Tabel 3.1 Tabel Informan Peneltian.

No.	Nama	Inisial	Kategori Informan	Peran
1.	Kasnar, SE,.M.Si	K	Pejabat Pemerintah Daerah	Sekretaris dinas (DPMPTSP)
2.	Sufian Sabila	SS	PNS	Staff pegawai (MPP)
3.	Kris Sangga Pasande	Kris	Mahasiswa	Mahasiswa magang di kantor (DPMPTSP)
4.	Rusli	R	Masyarakat	Pengguna Layanan Publik

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung dinamika adaptasi birokrasi terhadap revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu.

2. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, untuk Menggali persepsi, pemahaman, dan pengalaman para aparatur birokrasi serta pemangku kepentingan terkait proses revitalisasi pelayanan publik di (DMPTSP). Dengan tujuan mendapatkan informasi yang komprehensif dan untuk memberikan fleksibilitas namun tetap dalam kerangka teoritik penelitian.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan melalui pengkajian dokumen-dokumen resmi SOP pelayanan, laporan kinerja ASN, hasil audit internal/eksternal. Serta literarur terkait yang dapat memperkaya analisis konteks kebijakan dan bukti empiris atas hasil revitalisasi.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan di analisis melalui data yang bertujuan untuk memahami pemahaman mendalam tentang proses adaptasi birokrasi. Model Miles dan Huberman model ini digunakan untuk memahami proses yang kompleks dan dinamis. Dengan tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, peneliti bisa menggali makna di balik respons birokrasi terhadap tantangan revitalisasi pelayanan publik. Terdapat tiga langkah utama dalam analisis data ini:

1. Reduksi Data

Data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan direduksi, yaitu disederhanakan, dipilih, dan difokuskan berdasarkan relevansinya dengan tujuan penelitian. Proses reduksi ini membantu

mengidentifikasi informasi yang memfokuskan peneliti pada aspek-aspek penting yang berkontribusi terhadap pemahaman fenomena adaptasi birokrasi terhadap perubahan sistem pelayanan di (DMPTSP). Data yang tidak relevan atau kurang signifikan akan dieliminasi agar fokus penelitian tetap terarah pada variabel-variabel utama.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang memudahkan peneliti untuk memahami bagaimana birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Luwu beradaptasi terhadap perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyajian ini membantu peneliti untuk memahami pola-pola hubungan antar fenomena, seperti keterkaitan antara kompetensi aparatur dengan efektivitas pelayanan, serta penggunaan teknologi dengan efisiensi proses pelayanan.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan, peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan interpretasi dari proses sebelumnya. Kesimpulan ini akan difokuskan pada Kemampuan adaptasi birokrasi terhadap revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di (DPMPTSP) Kabupaten Luwu menunjukkan dinamika transisional yang dipengaruhi oleh faktor struktural, kultural, dan sumber daya manusia. Dengan demekian penarikan kesimpulan akan menunjukkan bahwa adaptasi birokrasi di (DPMPTSP) Kabupaten Luwu menyesuaikan diri terhadap tuntutan revitalisasi pelayanan dan berjalan secara bertahap dan memerlukan penguatan melalui pelatihan kompetensi,

penyesuaian regulasi, serta peningkatan kapasitas institusional agar proses revitalisasi pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif dan berkelanjutan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Data penelitian yang dikumpulkan diharapkan dapat menghasilkan penelitian yang bermutu atau data yang kredibel, oleh karena itu peneliti melakukan pengabsahan data dengan berbagai hal sebagai berikut:

1. Perpanjangan Masa Penelitian

Peneliti akan melakukan perpanjangan masa pengamatan jika data yang dikumpulkan dianggap belum cukup, maka dari itu peneliti dengan melakukan proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan informan, baik untuk memverifikasi data yang sudah ada maupun memperoleh informasi baru yang sebelumnya belum tersedia.

2. Pencermatan Pengamatan

Data yang dikumpulkan peneliti di lokasi penelitian akan dianalisis dengan seksama untuk memastikan maknanya. Oleh sebab itu, peneliti akan mengamati dengan teliti setiap peristiwa yang terjadi di lapangan agar dapat memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

3. Tringulasi

Teknik triangulasi merupakan metode yang digunakan peneliti dengan memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dari sumber yang sama. Dalam hal ini, peneliti menggabungkan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi pada sumber data yang sama secara bersamaan. Tujuan penerapan triangulasi bukanlah

untuk mencari kebenaran mutlak mengenai suatu fenomena, melainkan untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap informasi yang diperoleh. Untuk mendukung proses triangulasi, dilakukan tiga langkah, yaitu:

a. Triangulasi metode: Jika informasi yang diperoleh berasal dari hasil wawancara misalnya, perlu diuji dengan hasil observasi dan seterusnya. Dengan ungkapan lain, kebenaran (keabsahan) informasi diperiksa dengan teknik pengumpulan data yang berbeda.
b. Triangulasi sumber: Jika informasi tertentu mislnya ditanyakan kepada responden yang berbeda atau antara responden dengan dokumentasi.
c. Triangulasi teori: Apakah ada keparalelan penjelasan dan analisis atau tidak antara satu teori dengan teori yang lain terhadap data hasil penelitian.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Profil (DPMPTSP) Kabupaten Luwu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu memainkan peran penting dalam memperkuat sistem pelayanan publik yang efisien dan terintegrasi. Instansi ini bertugas menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat proses perizinan, serta menciptakan lingkungan usaha yang lebih kondusif dan transparan. Melalui sistem pelayanan satu pintu, masyarakat dan pelaku usaha dapat mengakses layanan secara terintegrasi, mulai dari pengurusan izin, konsultasi teknis, hingga pengawasan terhadap kegiatan penanaman modal. Kehadiran sistem digital seperti aplikasi lokal SIPemandu menjadi bagian dari upaya modernisasi birokrasi yang mendorong efisiensi serta memperluas jangkauan layanan.

Sebagai bagian dari transformasi pelayanan, (DPMPTSP) Kabupaten Luwu juga mengelola Mall Pelayanan Publik Simpurisiang, yang berfungsi sebagai pusat integrasi berbagai layanan publik lintas sektor. Inovasi layanan ini diperkuat dengan kegiatan sosialisasi, pelatihan, serta peningkatan kapasitas aparatur agar mampu memberikan pelayanan yang responsif dan profesional. Selain itu, keterlibatan masyarakat melalui kanal pengaduan dan konsultasi daring menjadi strategi untuk membangun pelayanan yang

akuntabel dan partisipatif. Kolaborasi antarinstansi serta dukungan pemerintah daerah menjadi landasan utama dalam memperkuat peran DPMPTSP sebagai fasilitator investasi dan penyedia layanan publik yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

2. **Kondisi geografis di kantor (DPMPTSP) Kabupaten Luwu**

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu berlokasi di Jl. Gunung Latimojong No. 1, Kecamatan Belopa, yang merupakan pusat administrasi pemerintahan daerah. Gedung kantor berada dalam kompleks perkantoran pemerintah dan dirancang untuk mendukung layanan publik secara efektif. Fasilitas fisik cukup representatif, dengan ruang tunggu yang memadai, area layanan yang tertata, dan petugas yang sigap melayani masyarakat, sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan perizinan dan investasi dari berbagai kalangan masyarakat secara cepat dan efisien.

Selain itu, (DPMPTSP) Kabupaten Luwu juga berperan dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Simpurisiang yang diluncurkan pada akhir 2023. Keberadaan MPP ini menghadirkan integrasi lintas layanan dari berbagai instansi dalam satu tempat, guna mempercepat proses perizinan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan publik. Secara geografis, Kabupfaten Luwu terletak di bagian timur Provinsi Sulawesi Selatan, berbatasan dengan Teluk Bone di barat dan wilayah pegunungan di sebelah timur. Letak ini menjadikan Luwu sebagai daerah dengan keragaman potensi ekonomi, mulai dari sektor kelautan,

pertanian, hingga pertambangan. Kondisi geografis yang cukup luas dan beragam menuntut keberadaan pelayanan publik yang mudah diakses dan terpusat. Kantor (DPMPTSP) yang berada di jantung pemerintahan menjadi kunci dalam menjawab kebutuhan tersebut, dengan memberikan akses layanan perizinan yang terintegrasi bagi pelaku usaha dari wilayah pesisir maupun dataran tinggi. Keberadaan kantor ini turut memperkuat peran strategis birokrasi dalam mendukung pengembangan wilayah secara inklusif.

B. Hasil Penelitian

Kemampuan adaptasi birokrasi terhadap revitalisasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu dapat diuraikan dengan fokus pada: Penyederhanaan Struktur Birokrasi, Peningkatan kompetensi aparatur, Penerapan teknologi informasi. Untuk lebih jelasnya, 3 indikator utama tersebut akan bahas di bawah ini.

1. Penyederhanaan Struktur Birokrasi

Penyederhanaan struktur birokrasi merupakan proses perampingan atau penataan ulang organisasi pemerintahan agar menjadi lebih efisien, lincah, dan responsif dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utama dari penyederhanaan ini adalah mengurangi tumpang tindih kewenangan, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meminimalkan jenjang birokrasi yang selama ini sering dianggap lambat dan berbelit-belit.

Menurut Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023, transformasi organisasi publik menuntut birokrasi untuk menjadi lebih fleksibel dan mampu bekerja lintas sektor, lebih fokus pada hasil *(outcome-oriented)* daripada hanya pada prosedur, serta memiliki struktur yang lebih ramping. Penyederhanaan struktur birokrasi selaras dengan tuntutan ini karena bertujuan menciptakan organisasi yang tidak hanya lebih kecil secara administratif, tetapi juga lebih efektif dan efisien dalam menjalankan fungsinya.

Dengan memangkas struktur yang berlapis-lapis, birokrasi dapat mengurangi hambatan komunikasi, mempercepat alur koordinasi antar unit, serta meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini juga memperkuat prinsip tata kelola yang baik, terutama dalam hal akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi penggunaan sumber daya negara. Dengan demikian, penyederhanaan struktur birokrasi bukan hanya langkah teknis administratif, tetapi bagian integral dari proses transformasi organisasi publik yang lebih besar. Ini adalah respon adaptif terhadap perubahan zaman, sesuai dengan pandangan bahwa birokrasi harus berkembang dari entitas yang statis menjadi sistem yang terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat modern.

Adapun hasil wawancara kepada informan K, selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu, Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkait dengan penyederhanaan struktur birokras, diperoleh uraian hasil wawancara sebagai

berikut:

> “Penyederhanaan struktur bukan sekadar penghapusan jabatan, tetapi bagian dari strategi besar untuk membentuk birokrasi yang lebih adaptif, gesit, dan mampu melayani masyarakat dengan cepat. Di DPMPTSP, kami melihat kebijakan ini sebagai peluang untuk meningkatkan kecepatan layanan dan memotong rantai birokrasi yang selama ini terlalu panjang. Kendati demikian, sebelum kebijakan ini diterapkan, proses layanan perizinan harus melewati berbagai tahap verifikasi struktural. Kini, proses lebih ringkas karena pejabat fungsional memiliki ruang kerja dan tanggung jawab yang lebih jelas serta berorientasi pada target kinerja.” (Wawancara oleh K, 06 Juni 2025).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Penyederhanaan struktur birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Luwu menjadi langkah strategis dalam membentuk birokrasi yang lebih efisien, adaptif, dan berorientasi pada hasil pelayanan publik. Pengurangan jenjang jabatan struktural dan penguatan jabatan fungsional berbasis keahlian mendorong percepatan proses perizinan, pemangkasan birokrasi internal, serta peningkatan efektivitas pengambilan keputusan.

Meski menghadapi tantangan seperti resistensi ASN dan kebutuhan penyesuaian terhadap sistem kerja baru, upaya adaptasi dilakukan secara sistemik melalui pelatihan, sosialisasi, dan penguatan kapasitas manajerial. Dengan struktur yang lebih sederhana dan fleksibel, DPMPTSP mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, akuntabel, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat. Kemudian peniliti melanjutkan wawancara dengan informan SS, salah satu staff pegawai MPP Kab Luwu, dalam wawancara informan tersebut mengatakan:

> “Setelah struktur disederhanakan, saya merasa alur kerja jadi lebih jelas dan tidak banyak menunggu persetujuan berjenjang seperti sebelumnya. Sebagai staf pelayanan, kami langsung berkoordinasi dengan pejabat fungsional yang sudah punya tanggung jawab spesifik. Ini membuat proses verifikasi dokumen perizinan lebih cepat dan tidak tersendat. Meskipun awalnya ada penyesuaian, tapi sekarang kami lebih terbiasa dan merasa lebih produktif.” (Wawancara oleh, SS 06 Juni 2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa penyederhanaan struktur birokrasi membawa dampak positif terhadap efektivitas kerja di DPMPTSP. Proses pelayanan menjadi lebih cepat karena koordinasi tidak lagi bergantung pada jalur hierarki yang panjang. Tanggung jawab pejabat fungsional yang lebih spesifik memudahkan staf dalam menjalankan tugas harian, sementara sistem kerja yang berorientasi pada target mendorong peningkatan produktivitas dan kinerja pelayanan secara keseluruhan. Selanjutnya peneliti juga mewancarai salah satu informan mahasiswa magang yang ada di kantor (DPMPTSP), mengatkan bahwa:

> "Iya, sekarang perubahannya cukup terasa. Karena strukturnya lebih simpel, koordinasi jadi lebih cepat. Kalau butuh dokumen atau informasi, saya bisa langsung hubungi pejabat yang menangani, tanpa harus lewat banyak tahapan lagi." (Wawancara oleh, Kris 07 Juni 2025).

Penulis menarik kesimpulan bahwa wawancara dengan salah satu mahasiswa magang di DPMPTSP Kabupaten Luwu menunjukkan penyederhanaan struktur birokrasi membawa dampak positif terhadap kelancaran koordinasi dan percepatan alur kerja. Dengan jalur komunikasi

yang lebih singkat, proses pengurusan dokumen dan penyampaian informasi menjadi lebih efisien, sehingga tugas dapat diselesaikan tanpa melalui tahapan persetujuan yang berbelit. Hal ini mencerminkan peningkatan efektivitas kerja dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat dan responsif.

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai informan R, salah satu masyarakat pengguna layanan perizinan di kantor (DPMPTSP), mengatakan bahwa:

> "Sekarang jauh lebih mudah dan cepat. Dulu saya harus menunggu lama karena harus lewat beberapa meja dulu baru bisa diproses. Tapi sekarang, cukup datang sekali, langsung diarahkan ke petugas yang menangani, dan prosesnya jadi lebih cepat. "(Wawancara oleh Bapak Rusli, 06 Juni 2025).

Dari wawancara tersebut, penulis menarik kesimpulan menunjukan bahwa Penyederhanaan struktur birokrasi di DPMPTSP memberikan dampak positif bagi masyarakat, khususnya dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan proses pelayanan. Alur yang lebih singkat serta koordinasi yang lebih jelas membuat masyarakat merasakan peningkatan kualitas layanan secara langsung.

Secara keseluruhan hasil penelitian dan temuan di lapangan menunjukan bahwa Penyederhanaan struktur birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Luwu memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Langkah strategis ini tidak hanya mempercepat proses perizinan dan memperpendek alur birokrasi, tetapi juga memperkuat peran pejabat fungsional berbasis keahlian, sehingga

mempermudah pelaksanaan tugas harian dan pengambilan keputusan. Meskipun menghadapi tantangan seperti resistensi aparatur sipil negara dan adaptasi terhadap sistem kerja baru, DPMPTSP berhasil mengatasinya melalui pelatihan, sosialisasi, dan penguatan kapasitas manajerial.

2. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Dalam konteks ini, peningkatan kompetensi aparatur dipandang sebagai bagian esensial dari proses transformasi birokrasi agar organisasi publik mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Peningkatan kompetensi aparatur tidak hanya berarti peningkatan keterampilan teknis atau administratif, melainkan juga mencakup penguatan kapasitas berpikir strategis, kemampuan beradaptasi dengan teknologi, serta kepekaan terhadap kebutuhan dan aspirasi publik. Dalam hal ini, aparatur dituntut untuk tidak sekadar menjalankan aturan, tetapi juga mampu menjadi pelayan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada hasil Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023.

Revitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu upaya pembaruan sistem layanan agar lebih efisien, efektif, transparan, dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Tanpa aparatur yang kompeten, setiap perubahan struktural atau penerapan teknologi informasi tidak akan menghasilkan perbaikan pelayanan yang berarti. Kompetensi SDM menjadi penggerak utama agar transformasi birokrasi tidak berhenti pada tataran kebijakan, tetapi benar-benar terlaksana dalam praktik pelayanan. Dalam hal ini, peningkatan kompetensi tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi syarat mutlak agar

transformasi organisasi publik berjalan secara berkelanjutan dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama dengan informan informan K, selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu terkait dengan peningkatan kompotensi aparatur, sebagai berikut:

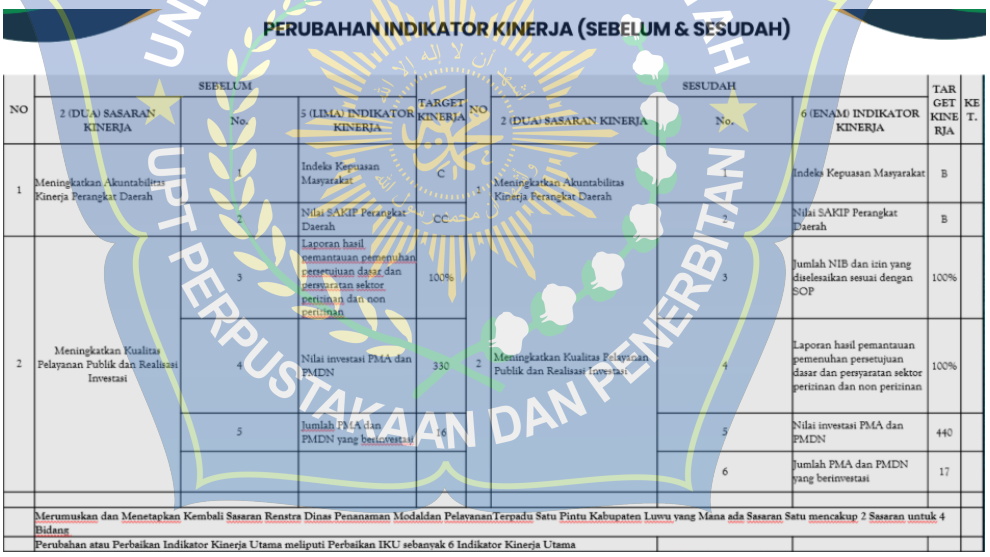
> "Peningkatan kompetensi aparatur menjadi fondasi utama dalam mendukung transformasi birokrasi yang sedang kami jalankan. Seperti yang terlihat pada perubahan indikator kinerja, kami tidak lagi hanya berfokus pada indikator administratif atau penilaian internal semata, melainkan sudah bergeser ke indikator seperti jumlah NIB (Nomor Induk Berusaha) dan izin yang diselesaikan sesuai SOP". (Wawancara oleh K, 10 Juni 2025).

Peningkatan kompetensi aparatur di DPMPTSP Kabupaten Luwu merupakan elemen kunci dalam mendorong transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih efektif dan berdampak langsung. Hal ini tercermin dari perubahan indikator kinerja yang sebelumnya bersifat administratif menjadi lebih berorientasi pada hasil nyata, seperti penyelesaian izin sesuai SOP dan peningkatan investasi. Aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan teknis, pemahaman regulasi, serta keterampilan digital guna menjawab tuntutan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan. Selain itu, peningkatan kompetensi dilakukan secara sistematis melalui pelatihan, pendampingan teknis, dan internalisasi budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan.

Upaya ini tidak hanya meningkatkan kemampuan individu aparatur, tetapi juga memperkuat kapasitas kelembagaan dalam menjalankan fungsi

pelayanan perizinan dan investasi secara profesional. Perubahan indikator kinerja yang kini lebih menekankan pada hasil konkret, seperti jumlah NIB dan izin yang diselesaikan sesuai SOP, secara tidak langsung menjadi tolok ukur efektivitas dari peningkatan kapasitas SDM. Artinya, keberhasilan pencapaian indikator baru tersebut sangat bergantung pada sejauh mana aparatur mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan sistem yang lebih terbuka, akuntabel, dan terukur. Kompetensi bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan prasyarat utama dalam mendukung reformasi birokrasi berbasis kinerja dan pelayanan publik yang berorientasi hasil.

Gambar 4.1 Perubahan indikator kinerja.



PERUBAHAN INDIKATOR KINERJA (SEBELUM & SESUDAH)

NO	SEBELUM				NO	SESUDAH			TARGET KINERJA	KET.
	2 (DUA) SASARAN KINERJA	No.	5 (LIMA) INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA		2 (DUA) SASARAN KINERJA	No.	6 (ENAM) INDIKATOR KINERJA		
1	Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah	1	Indeks Kepuasan Masyarakat	C	1	Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah	1	Indeks Kepuasan Masyarakat	B	
		2	Nilai SAKIP Perangkat Daerah	CC			2	Nilai SAKIP Perangkat Daerah	B	
2	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Realisasi Investasi	3	Laporan hasil pemantauan pemenuhan persetujuan dasar dan persyaratan sektor perizinan dan non perizinan	100%	2	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Realisasi Investasi	3	Jumlah NIB dan izin yang diselesaikan sesuai dengan SOP	100%	
		4	Nilai investasi PMA dan PMDN	330			4	Laporan hasil pemantauan pemenuhan persetujuan dasar dan persyaratan sektor perizinan dan non perizinan	100%	
		5	Jumlah PMA dan PMDN yang berinvestasi	16			5	Nilai investasi PMA dan PMDN	440	
							6	Jumlah PMA dan PMDN yang berinvestasi	17	
	Merumuskan dan Menetapkan Kembali Sasaran Renstra Dinas Penanaman Modaldan PelayananTerpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu yang Mana ada Sasaran Satu mencakup 2 Sasaran untuk 4 Bidang									
	Perubahan atau Perbaikan Indikator Kinerja Utama meliputi Perbaikan IKU sebanyak 6 Indikator Kinerja Utama									

Sumber: Screenshot (DPMPTSP) Kabupaten Luwu.

Gambar tersebut menunjukkan adanya perubahan indikator kinerja di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu sebagai bagian dari upaya perbaikan

perencanaan strategis (Renstra). Perubahan ini mencerminkan pergeseran dari indikator yang bersifat administratif menjadi indikator yang lebih substantif dan berdampak langsung pada pelayanan publik, seperti peningkatan target investasi, peningkatan nilai SAKIP, serta efisiensi perizinan melalui pemenuhan SOP dan penerbitan NIB. Hal ini menandakan adanya dorongan untuk menjadikan kinerja organisasi lebih terukur, berbasis hasil, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat serta arah kebijakan nasional dalam reformasi birokrasi.

Perubahan indikator ini memiliki korelasi erat dengan peningkatan kompetensi aparatur, karena tuntutan capaian kinerja yang lebih tinggi dan kompleks membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas teknis, manajerial, dan adaptif. Misalnya, penyelesaian izin sesuai SOP atau peningkatan nilai SAKIP tidak mungkin tercapai tanpa aparatur yang memahami regulasi, mampu memanfaatkan teknologi informasi, dan memiliki orientasi pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi aparatur bukan hanya menjadi pelengkap, tetapi menjadi syarat utama keberhasilan transformasi kinerja organisasi. Dalam konteks ini, reformulasi indikator juga berfungsi sebagai pemicu internal untuk mendorong profesionalisme, akuntabilitas, dan inovasi di kalangan aparatur.

Hal serupa disampaikan dengan informan SS, pegawai staff MPP Kabupaten Luwu, mengatkan bahwa:

> "Kalau saya pribadi merasakan bahwa peningkatan kompetensi memang sangat penting, apalagi sekarang indikator kinerja kita lebih konkret, seperti penyelesaian NIB sesuai SOP. Artinya, kami tidak

> hanya dituntut untuk paham aturan, tapi juga harus menggunakan sistem digital dan mampu menjelaskan prosesnya ke masyarakat dengan jelas dan cepat." (Wawancara oleh SS, 10 Juni 2025).

Pegawai DPMPTSP Kabupaten Luwu menegaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur sangat krusial dalam menghadapi perubahan indikator kinerja yang kini lebih konkret dan berorientasi pada hasil. Aparatur tidak hanya dituntut memahami regulasi, tetapi juga harus menguasai sistem digital serta mampu memberikan pelayanan yang cepat dan komunikatif kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan pergeseran peran birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih profesional dan responsif. Peningkatan kompetensi juga memberikan dampak positif terhadap kesiapan aparatur dalam menjalankan tugas secara lebih efisien dan tepat sasaran. Dengan indikator kinerja yang mengharuskan penyelesaian izin sesuai SOP, pegawai dituntut untuk tidak hanya bekerja secara administratif, tetapi juga proaktif dalam menyelesaikan persoalan teknis di lapangan. Penguasaan teknologi, kemampuan komunikasi, dan pemahaman prosedur kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari standar kerja harian, yang pada akhirnya mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

Selanjutnya peneliti melakukan wawacara dengan salah satu mahasiswa magang yang ada di kantor (DPMPTSP) mengatkan bahwa:

> "Saya lihat, mereka justru sudah terbiasa bekerja cepat dan sesuai prosedur. Bahkan ketika ada masyarakat yang belum paham, mereka tetap melayani dengan profesional. Jadi indikator kinerja itu benar-benar terasa dampaknya, karena pelayanannya memang lebih terarah." (Wawancara oleh, Kris 11 Juni 2025).

Mahasiswa magang menilai bahwa aparatur DPMPTSP Kabupaten

Luwu telah menunjukkan kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam hal kecepatan terhadap prosedur, dan sikap pelayanan. Dampak dari penerapan indikator kinerja yang lebih terlihat jelas dalam peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terarah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut mencerminkan bahwa transformasi birokrasi di DPMPTSP tidak hanya terjadi pada tataran kebijakan, tetapi juga tercermin nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pegawai dinilai mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan indikator kinerja yang lebih berbasis hasil, seperti penyelesaian perizinan sesuai SOP. Ketepatan, dan profesionalisme aparatur menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi telah berjalan seiring dengan perubahan sistem kerja, sehingga menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, peneliti melanjutkan wawancara dengan informan R, salah satu masyarakat pengguna layalanan perizinan DMPTSP Kabupaten Luwu, mengatakan bahwa:

> "Saya merasa sekarang petugasnya lebih mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat. Cara mereka melayani juga lebih teratur, semoga pelayanan seperti ini bisa terus dipertahankan ke depannya."(Wawancara oleh Bapak Rusli, 10 Juni 2025).

Masyarakat menilai bahwa pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Luwu telah mengalami peningkatan, terutama dalam hal pemahaman petugas terhadap kebutuhan warga. Pelayanan dinilai lebih teratur dan responsife, Pelayanannya juga lebih tertib dan mudah diikuti. Masyarakat berharap pelayanan seperti ini bisa terus dilakukan ke depannya.

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa peningkatan kompetensi aparatur di DPMPTSP Kabupaten Luwu menjadi faktor kunci dalam mendukung transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih profesional, efisien, dan berorientasi hasil. Perubahan indikator kinerja yang kini menekankan pada penyelesaian izin sesuai SOP serta peningkatan investasi menuntut aparatur untuk menguasai aspek teknis, regulasi, dan keterampilan digital secara menyeluruh. Melalui pelatihan, pendampingan teknis, dan internalisasi budaya kerja adaptif, pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan komunikatif. Hal ini tercermin dari penilaian dari berbagai informan terhadap kualitas pelayanan yang lebih tertib, responsif, dan mudah diakses, menandakan bahwa peningkat Ini menciptakan budaya kerja yang lebih profesional dan berorientasi pada hasil.

3. Penerapan Teknologi Informasi

Implementasi penerapan teknologi informasi menjadi katalisator dalam transformasi pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Di era digital, pemanfaatan sistem informasi terintegrasi dan aplikasi layanan daring bukan hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Teknologi ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih akurat melalui data real-time, memperpendek rantai birokrasi, serta memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas. Penelitian oleh Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023, dengan menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam sistem pelayanan, penerapan digitalisasi mencerminkan paradigma *New Public Service* yang

berorientasi pada kebutuhan publik.

Peluncuran aplikasi Sipemandu oleh DPMPTSP Kabupaten Luwu merupakan salah satu bentuk inovasi dalam pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung pelayanan publik. Aplikasi tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi legalitas bangunan gedung, serta mendukung efisiensi koordinasi antarinstansi teknis yang terlibat. Melalui sistem berbasis digital ini, proses layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, sekaligus mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak bangunan. Inovasi tersebut tidak hanya diapresiasi sebagai upaya perbaikan pelayanan, tetapi juga menjadi model penguatan tata kelola pemerintahan daerah yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama dengan informan K, selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu. Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkait dengan penerapan informasi digital di kantor DPMPTSP, diperoleh uraian hasil wawancara sebagai berikut:

> "Kami sangat mendukung hadirnya aplikasi Sipemandu karena ini merupakan bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan, khususnya terkait legalitas bangunan gedung. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah akses informasi bagi masyarakat, tetapi juga menjadi alat bantu penting dalam mendukung kinerja organisasi kami agar lebih efektif dan terukur." (Wawancara oleh K, 14 Juni 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa

kehadiran aplikasi Sipemandu merupakan langkah nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang legalitas bangunan gedung. Aplikasi ini diharapkan mampu mendukung efektivitas kerja internal instansi serta memberikan kemudahan dan manfaat langsung bagi masyarakat. Dengan sistem yang berbasis digital dan data yang terintegrasi, pelayanan perizinan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Inovasi ini juga mencerminkan komitmen DPMPTSP dalam mendorong reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan.

Dengan sistem yang berbasis digital dan data yang terintegrasi, pelayanan perizinan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Inovasi ini juga mencerminkan komitmen DPMPTSP dalam mendorong reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan. Dengan sistem yang berbasis digital dan data yang terintegrasi, pelayanan perizinan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Inovasi ini juga mencerminkan komitmen DPMPTSP dalam mendorong reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan. Dengan sistem yang berbasis digital dan data yang terintegrasi, pelayanan perizinan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Inovasi ini juga mencerminkan komitmen DPMPTSP dalam mendorong reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan.

Gambar 4.2 Launcing Inovasi Sipemandu.

Sumber: mediacenter.kabluwu.go.id

Peluncuran aplikasi SIPEMANDU (Sistem Informasi dan Pemetaan Bangunan Gedung) oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Luwu merupakan langkah inovatif dalam memperkuat pengelolaan data bangunan secara digital. Sebelumnya, data bangunan yang telah dilegalkan belum terpantau secara maksimal, namun dengan hadirnya SIPEMANDU, informasi tersebut kini dapat diakses secara valid, akurat, dan akuntabel.

Dukungan penuh dari Sekretaris Daerah, Drs. H. Sulaiman, MM, menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga berpotensi mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sektor pajak bangunan. Melalui dokumentasi peluncuran yang melibatkan jajaran pimpinan daerah, terlihat komitmen kuat pemerintah untuk terus mendorong digitalisasi birokrasi yang berkelanjutan dan terkoordinasi.

Gambar 4.3 Aplikasi Sipemandu.

Sumber: Screenshot (DPMPTSP) Kabupaten Luwu.

SIPEMANDU merupakan inovasi digital dari DPM-PTSP Kabupaten Luwu yang dirancang untuk mempermudah proses pemetaan dan pemantauan bangunan gedung secara terintegrasi. Melalui sistem ini, informasi mengenai legalitas bangunan dapat diakses secara transparan dan efisien oleh masyarakat maupun instansi terkait. Dengan fitur-fitur seperti pendaftaran, pelacakan, dan visualisasi data bangunan, SIPEMANDU mendukung upaya percepatan pelayanan perizinan berbasis teknologi serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel dan responsif. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan wawancara dengan informan SS, staff pegawai pelyanan MPP Kabupaten Luwu mengatakan bahwa:

> "Aplikasi Sipemandu sangat memudahkan kami sebagai staf pelayanan, terutama dalam hal transparansi dan efisiensi kerja. Kami bisa langsung melihat status permohonan tanpa harus mencari dokumen fisik satu per satu. Masyarakat juga jadi lebih teredukasi karena mereka bisa mengakses informasi izin secara mandiri. Dari sisi kami, pekerjaan lebih cepat dan akurat karena semua data tersimpan rapi di sistem." (Wawancara oleh SS, 14 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Sipemandu telah memberikan dampak positif terhadap proses pelayanan perizinan. Aplikasi ini mempermudah akses informasi, mempercepat verifikasi data, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Selain itu, sistem digital yang terintegrasi membantu staf bekerja lebih efisien dan mengurangi ketergantungan pada proses manual, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut sependapat dengan salah satu mahasiswa magang yang ada di kantor (DPMPTSP), mengatakan bahwa:

> "Menurut saya, penggunaan aplikasi Sipemandu sangat membantu baik bagi masyarakat maupun pegawai. Dari yang saya lihat, masyarakat menjadi lebih mudah mendapatkan informasi tentang persyaratan dan proses perizinan tanpa harus bolak-balik ke kantor. Proses verifikasi data juga lebih cepat, jadi pegawai bisa langsung memeriksa dan memvalidasi dokumen secara digital." (Wawancara oleh, Kris 15 Juni 2025).

Berdasarkan pernyataan mahasiswa magang tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Sipemandu memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat, mempercepat proses verifikasi data melalui sistem terintegrasi, serta mempermudah pegawai dalam memeriksa dan memvalidasi dokumen secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Sipemandu berkontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi, kemudahan, dan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Luwu. Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan

informan R, mengatakan bahwa:

> “Tampilannya cukup mudah dipahami, bahkan untuk orang awam seperti saya. Dulu, informasi seperti itu hanya bisa didapat kalau datang dan tanya langsung ke kantor, tapi sekarang sudah bisa dicek sendiri. Saya berharap aplikasi ini terus dikembangkan dan lebih banyak dikenalkan ke masyarakat.” (Wawancara oleh Wawncara oleh Bapak Rusli, 14 Juni 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa aplikasi Sipemandu dinilai sangat membantu dalam mempermudah akses informasi terkait legalitas bangunan. Tampilan aplikasi yang sederhana membuatnya mudah digunakan oleh masyarakat umum. Dengan adanya aplikasi ini, informasi yang sebelumnya hanya bisa diperoleh melalui kunjungan langsung ke kantor dinas kini dapat diakses secara mandiri. Masyarakat berharap aplikasi ini terus dikembangkan dan disosialisasikan agar manfaatnya dirasakan lebih luas. Secara keseluruhan Implementasi aplikasi Sipemandu (Sistem Informasi dan Pemetaan Bangunan Gedung) oleh DPMPTSP Kabupaten Luwu merupakan bentuk nyata inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital yang mendukung transformasi birokrasi menuju sistem yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Aplikasi ini terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal legalitas bangunan gedung, dengan menghadirkan sistem informasi yang terintegrasi, mudah diakses, serta akuntabel bagi masyarakat maupun instansi terkait.

Penggunaan aplikasi Sipemandu mempercepat proses verifikasi dan validasi data, mengurangi ketergantungan pada proses manual, dan

mempermudah pegawai dalam memantau serta menindaklanjuti permohonan perizinan. Aplikasi ini juga mendukung penguatan tata kelola pemerintahan daerah melalui peningkatan efektivitas koordinasi lintas instansi serta potensi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak bangunan.

Selain membawa manfaat teknis dan administratif, penerapan aplikasi ini mencerminkan komitmen DPMPTSP Kabupaten Luwu dalam melaksanakan reformasi birokrasi yang berkelanjutan, serta mengadopsi prinsip *New Public Service* yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. Respon positif dari masyarakat terhadap kemudahan akses, tampilan aplikasi yang *user-friendly*, dan efisiensi layanan menjadi bukti bahwa inovasi ini relevan dengan kebutuhan publik saat ini. Dengan demikian, Sipemandu bukan hanya alat bantu digital, tetapi juga merupakan katalisator perubahan budaya kerja birokrasi, memperkuat arah pembangunan pemerintahan digital yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis.

C. Pembahasan Penelitian

Transformasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Luwu menuntut perubahan sistem dan perilaku birokrasi agar lebih responsif, efisien, dan akuntabel. Dalam konteks ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dan pelaku usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu menjadi salah satu institusi yang sangat krusial dalam

implementasi agenda revitalisasi tersebut. Sebagai instansi yang menangani pelayanan perizinan dan investasi, DPMPTSP berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat dan dunia usaha yang menuntut efisiensi, kecepatan, serta kepastian hukum dalam setiap proses layanan. Oleh karena itu, kapasitas adaptif birokrasi di lingkungan DPMPTSP menjadi hal yang penting dalam menilai efektivitas revitalisasi pelayanan publik.

Melalui pendekatan ini, pemerintah diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih adaptif dan partisipatif sebagai bentuk aktualisasi dari prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan administrasi publik. Revitalisasi ini tercermin melalui tiga indikator utama yaitu, penyederhanaan struktur birokrasi, peningkatan kompetensi aparatur, dan penerapan teknologi informasi. Ketiganya saling terhubung membentuk proses perubahan birokrasi yang sistemik dan dinamis dalam menjawab tantangan sosial, regulatif, dan teknologis secara responsif.

1. Penyederhanaan Struktur Birokrasi

Penyederhanaan struktur birokrasi merupakan langkah penting dalam proses transformasi organisasi publik. Seperti dijelaskan oleh Kennywan Leo Arischa & M. Fachri Adnan, (2023) birokrasi yang bercirikan hierarki yang kaku dan prosedur berbelit-belit dianggap tidak lagi relevan menghadapi tantangan zaman yang serba cepat dan dinamis. Oleh karena itu, penyederhanaan struktur birokrasi menjadi bentuk adaptasi untuk menciptakan organisasi yang lebih responsif dan efisien.

Penyederhanaan struktur tidak hanya berarti mengurangi jumlah

jenjang jabatan atau unit kerja, tetapi juga mempercepat alur pengambilan keputusan serta meminimalisasi tumpang tindih fungsi. Dalam kerangka ini, organisasi publik diarahkan untuk lebih datar (flat) dan fleksibel, agar dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebijakan maupun kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang menuntut pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, dan mudah diakses.

Transformasi organisasi publik juga menekankan bahwa struktur birokrasi yang terlalu kompleks sering kali menghambat inovasi dan memperlambat proses pelayanan. Maka, dalam semangat New Public Management, banyak institusi pemerintah mulai menata ulang struktur organisasinya agar lebih ramping dan fokus pada hasil. Penyederhanaan ini menciptakan jalur koordinasi yang lebih singkat, mempercepat distribusi tugas, dan memperjelas tanggung jawab setiap bagian.

Dengan struktur yang lebih sederhana, aparat birokrasi juga menjadi lebih mudah diarahkan pada tujuan strategis organisasi. Mereka tidak lagi terjebak dalam rutinitas administratif yang tidak produktif, tetapi lebih fokus pada pencapaian kinerja dan pelayanan publik yang berdampak langsung. Inilah esensi dari transformasi birokrasi yang adaptif dan modern mengubah struktur demi mendukung fungsionalitas dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian diketahui bahwa penyederhanaan struktur birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Luwu telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi kerja internal. Pengurangan jenjang jabatan struktural dan penguatan jabatan fungsional berbasis keahlian telah mempermudah

koordinasi antar pegawai serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Hal ini membuat proses pelayanan, terutama dalam perizinan, menjadi lebih cepat dan tidak lagi bergantung pada birokrasi yang berbelit.

Upaya penyederhanaan ini juga berhasil mendorong peningkatan produktivitas aparatur, karena setiap pejabat fungsional memiliki tanggung jawab yang lebih spesifik dan terukur. Sistem kerja yang berorientasi pada hasil mendorong staf untuk bekerja lebih efektif, sementara pelatihan dan sosialisasi sistem baru membantu mereka beradaptasi secara bertahap. Meski sempat mengalami tantangan berupa resistensi awal, proses transisi ini berjalan cukup baik berkat pendekatan manajerial yang terstruktur.

Dampak positif dari reformasi ini juga dirasakan langsung oleh masyarakat dan mahasiswa magang yang menjalani proses pelayanan di DPMPTSP. Mereka menilai bahwa alur pelayanan kini menjadi lebih ringkas dan mudah diakses, dengan jalur komunikasi yang tidak lagi panjang dan kompleks. Masyarakat merasakan efisiensi waktu dan peningkatan kualitas layanan secara nyata, yang mencerminkan keberhasilan penyederhanaan struktur birokrasi dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, akuntabel, dan responsif.

Dengan demikian, hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa penyederhanaan struktur di DPMPTSP telah memberikan dampak langsung terhadap kelancaran proses kerja. Jabatan struktural yang sebelumnya cukup banyak kini dirampingkan, dan posisi fungsional yang berbasis pada keahlian semakin diperkuat. Hal ini sejalan dengan teori Kennywan Leo Arischa &

Adnan 2023, yang menekankan pentingnya menciptakan struktur yang datar *(flat)* dan fleksibel. Dalam praktiknya, pengurangan jenjang birokrasi ini membuat proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan tidak lagi bergantung pada alur persetujuan yang berbelit-belit.

2. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Peningkatan kompetensi aparatur merupakan elemen kunci dalam transformasi birokrasi modern. Aparatur yang profesional, berintegritas, dan adaptif terhadap perubahan merupakan syarat utama keberhasilan reformasi birokrasi Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023. Dalam hal ini, kompetensi tidak hanya mencakup keahlian teknis *(hard skills)*, tetapi juga kemampuan manajerial, inovatif, dan etika pelayanan *(soft skills)*.

Upaya peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan berbasis kebutuhan, pengembangan karier berbasis merit system, serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan kinerja. Aparatur dituntut untuk terus belajar dan mengembangkan diri agar mampu mengimbangi dinamika kebijakan dan teknologi yang terus berkembang. Selain itu, kolaborasi lintas sektor dan peningkatan kapasitas digital menjadi bagian penting dari pembentukan SDM birokrasi yang unggul.

Peningkatan kompetensi ini juga mendukung pergeseran struktur birokrasi ke arah yang lebih fungsional dan adaptif. Dengan struktur yang dirampingkan dan jabatan fungsional yang diperkuat, aparatur dituntut untuk menunjukkan kinerja berdasarkan keahlian dan hasil kerja, bukan semata jabatan struktural. Ini menciptakan budaya kerja yang lebih profesional dan

berorientasi pada hasil.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa peningkatan kompetensi aparatur di DPMPTSP Kabupaten Luwu terbukti menjadi faktor strategis dalam mendorong transformasi birokrasi menuju sistem pelayanan publik yang efisien, akuntabel, dan berorientasi hasil. Proses ini tercermin dari pergeseran indikator kinerja yang semula bersifat administratif menjadi lebih substantif, seperti jumlah izin yang diselesaikan sesuai SOP, peningkatan nilai SAKIP, serta capaian investasi. Aparatur tidak hanya dituntut menguasai aspek teknis dan regulasi, tetapi juga keterampilan digital dan kemampuan komunikasi dalam memberikan layanan publik yang cepat dan responsif.

Peningkatan kompetensi ini dilakukan secara sistematis melalui pelatihan, pendampingan teknis, internalisasi budaya kerja, dan adaptasi terhadap sistem digital pelayanan. Hasilnya, pegawai dinilai lebih siap menghadapi kompleksitas tugas birokrasi modern dan mampu bekerja secara profesional. Penilaian positif dari masyarakat dan mahasiswa magang terhadap pelayanan DPMPTSP menjadi bukti bahwa peningkatan kompetensi ini telah memberikan dampak nyata terhadap kualitas layanan publik.

Dalam hal ini juga berkorelasi langsung dengan keberhasilan reformasi birokrasi struktural, di mana jabatan fungsional yang berbasis keahlian kini lebih ditekankan daripada sekadar jabatan struktural. Hal ini menciptakan iklim birokrasi yang adaptif, profesional, dan berdaya saing tinggi. Berdasarkan teori dari Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023, dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kompetensi

aparatur merupakan fondasi utama dalam mewujudkan birokrasi yang adaptif dan profesional. DPMPTSP Kabupaten Luwu telah berhasil menjadikan kompetensi sebagai motor penggerak transformasi kinerja, dengan mendorong pencapaian indikator hasil, pelayanan yang lebih efisien, serta budaya kerja yang terbuka terhadap inovasi dan perubahan.

3. Penerapan Teknologi Informasi

Penerapan teknologi informasi merupakan bagian penting dalam transformasi birokrasi menuju sistem pemerintahan yang modern, efisien, dan transparan Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023. Namun, digitalisasi birokrasi juga menuntut kesiapan infrastruktur dan SDM yang mumpuni. Aparatur sipil negara harus dibekali dengan kompetensi digital agar mampu mengelola sistem secara efektif. Selain itu, keamanan data dan keterbukaan informasi publik juga harus menjadi perhatian utama dalam penerapan teknologi. Dalam hal ini, penerapan teknologi dalam birokrasi bukan sekadar digitalisasi proses manual, tetapi juga merupakan upaya strategis untuk membentuk birokrasi yang cerdas, adaptif, dan berorientasi pada hasil. Inilah arah transformasi birokrasi menuju pemerintahan digital yang modern dan responsif.

Penerapan teknologi informasi melalui aplikasi Sipemandu mencerminkan langkah konkret DPMPTSP dalam mendigitalisasi birokrasi dan memperkuat tata kelola pemerintahan. Sistem digital yang terintegrasi tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja internal aparatur, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. Selain

memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, inovasi ini juga berpotensi mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui optimalisasi pajak bangunan.

Dengan dukungan penuh dari pimpinan daerah, terlihat adanya komitmen kuat untuk melanjutkan transformasi digital secara berkelanjutan sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang modern dan responsif. Berdasarkan temuan hasil penelitian, dari berbagai informan menyampaikan bahwa sistem digital telah meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah akses informasi. SIPEMANDU telah memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang legalitas bangunan gedung. Kehadiran aplikasi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi secara mandiri dan transparan, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja internal DPMPTSP Kabupaten Luwu melalui sistem digital yang terintegrasi.

Hasil penelitian diketahui bahwa aplikasi SIPEMANDU dinilai sebagai inovasi yang tepat dalam mendukung reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi, karena mampu mempercepat proses perizinan, memperkuat akuntabilitas data, serta mengurangi ketergantungan pada proses manual. Dukungan dari pimpinan daerah serta harapan masyarakat terhadap pengembangan dan sosialisasi aplikasi ini lebih lanjut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik melalui SIPEMANDU memiliki dampak positif yang nyata dan berkelanjutan. Dengan demikian, berdasarkan integrasi antara teori dari Kennywan Leo Arischa & Adnan 2023, dan temuan di lapangan

mengenai implementasi SIPEMANDU di DPMPTSP Kabupaten Luwu menunjukan bahwa inovasi ini bukan hanya langkah teknis, tetapi juga bagian dari perubahan struktural menuju birokrasi yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Pertama, melalui penyederhanaan struktur birokrasi berhasil mengurangi hambatan hierarkis dalam proses pelayanan, sehingga alur kerja menjadi lebih cepat, jelas, dan responsif. Hal ini juga memperkuat peran pejabat fungsional dan mendorong efisiensi dalam pengambilan keputusan.

Kedua, melalui peningkatan kompetensi aparatur dilakukan melalui pelatihan dan perubahan sistem penilaian kinerja yang lebih berorientasi pada hasil konkret, seperti penyelesaian izin sesuai SOP dan penerbitan NIB. Aparatur didorong untuk memiliki keahlian teknis serta kesiapan dalam menghadapi sistem digital dan dinamika pelayanan modern.

Ketiga, melalui penerapan teknologi informasi, terutama melalui aplikasi SIPemandu, meningkatkan efisiensi layanan publik, memperluas akses masyarakat terhadap informasi, serta mempercepat proses perizinan secara daring. Inovasi digital ini sekaligus menjadi bentuk nyata dari reformasi birokrasi berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Luwu telah menunjukkan kapasitas adaptif yang baik meskipun dihadapkan pada tantangan seperti resistensi perubahan dan keterbatasan kapasitas awal.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Namun, melalui strategi pelatihan, internalisasi budaya kerja baru, dan pemanfaatan sistem digital, transformasi pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif dan berkelanjutan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa adaptasi birokrasi adalah kunci utama dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada berbagai pihak terkait guna mendorong keberlanjutan reformasi birokrasi di DMPTSP Kabupaten Luwu. Agar upaya revitalisasi pelayanan publik berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

1. Kepada DPMPTSP Kabupaten Luwu perlu terus memperkuat struktur birokrasi yang adaptif melalui optimalisasi jabatan fungsional dan penyederhanaan prosedur pelayanan. Evaluasi berkala terhadap efektivitas struktur dan kinerja aparatur penting dilakukan untuk memastikan keberlanjutan reformasi. Selain itu, dibutuhkan penguatan budaya kerja kolaboratif serta kepemimpinan yang mendukung perubahan, agar transformasi birokrasi tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga kultural.
2. Untuk Masyarakat sebagai Pengguna Layanan diharapkan lebih aktif dalam memanfaatkan layanan digital seperti aplikasi Sipemandu sebagai bentuk adaptasi terhadap pelayanan publik berbasis teknologi. Partisipasi melalui kritik, saran, maupun pelibatan dalam evaluasi layanan sangat

penting untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat perlu terus dilakukan guna memperluas aksesibilitas terhadap layanan daring.

3. Untuk Akademisi dan Peneliti Selanjutnya temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam memperkuat kajian tentang adaptasi birokrasi dan reformasi pelayanan publik di tingkat daerah. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek studi ke instansi atau daerah lain. Topik seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan hambatan implementasi digitalisasi juga dapat menjadi fokus penelitian lanjutan untuk memperdalam pemahaman tentang dinamika perubahan birokrasi.

Dengan implementasi saran-saran ini, untuk mendorong kolaborasi antar pihak dalam mewujudkan birokrasi yang adaptif dan pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci keberhasilan reformasi birokrasi yang berkelanjutan di tingkat daerah.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Alaydrus, A. *et al.* (2023) Pengawasan Pemilu: Membangun Integritas, Menjaga Demokrasi. Penerbit Adab.

Arischa, K. L. A., & Adnan , M. F. A. (2023). Dinamika Teori Birokrasi Dan Transformasi Organisasi Publik. FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik, 8(2), 1–15.

Bisri, M.H. dan Asmoro, B.T. (2019) "Etika pelayanan publik di Indonesia," *Journal of Governance Innovation*, 1(1), hal. 59–76.

Endah, K. (2021) "Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 7(3), hal. 647–656.

Firdaus, I.T., Tursina, M.D. dan Roziqin, A. (2021) "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia," Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan, 4(2), hal. 226–239.

Hamdillah, H. (2023) "Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi," Resolusi: Jurnal Sosial Politik, 6(2), hal. 91–102.

Holivil, E. dan Pah, T.I.B.K. (2025) "Revitalisasi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Teknologi: Implikasi Untuk Pemerintah Daerah," Jurnal Inovasi Daerah, 4(1), Hal. 1–17.

Irfan, i. (2023) "Transparansi Penyusunan Rencana Pembangunan Daerah Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Dan Pengembangan Daerah (Bappelitbangda) Kabupaten Luwu= *Transparency For Regional Development Plan Preparation In Regional Development Planning, Research And Development Agency (Bappelitbangda) Luwu District*." Universitas Hasanuddin.

JAYAKRESNA, M.D. (2025) "Implementasi Sistem Online Single Submission (Oss) Terhadap Kemudahan Akses Layanan Dalam Mendorong Investasi Dan Pengembangan Ekonomi Lokal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi." Universitas Jambi.

Maulani, G. *et al.* (2024) Manajemen Pelayanan Publik. Cendikia Mulia Mandiri.

Nugraha, A.R., Sjoraida, D.F. dan Novianti, E. (2022) "Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik," PRofesi Humas, 6(2), hal. 286–310.

Nurdin, I. (2019) "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)." Media Sahabat Cendekia.

Prihartono, D. (2023) “Penerapan pelayanan publik berbasis e-governance pada era revolusi industri 4.0,” Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 14(2), hal. 192–201.

Ridwan, I.H.J. dan Sudrajat, M.H.A.S. (2020) Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik. Nuansa Cendekia.

Sendika, M. dan Frinaldi, A. (2025) “Transformasi Budaya Organisasi Di Sektor Publik: Inovasi Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Responsif,” *Social:* Jurnal Inovasi Pendidikan IPS, 5(2), hal. 371–380.

Wahyono, A. (2024) “Menelisik Usaha Pemerintah Dalam Memajukan Aparatur Sipil Negara Bertaraf Internasional,” *Green Governance: Exploring Politics, Social Justice, and the Environment*, 1(1), hal. 32–41.

Warjio, P.D., Othman, M.F. dan Ladiqi, S. (2021) *Good Party Governance*: Praktik Partai Politik Di Indonesia Dan Malaysia Dalam Tata Kelola Pemerintahan Yang *Baik*. Gerhana Publishing.

Wulandari, S. (2023) “Penguatan Reformasi Birokrasi Di Indonesia Menuju Era Society 5.0,” *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 4(2), hal. 51–61.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

L A M P I R A N

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Univeritas Muhammadiyah Makassar.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 6996/05/C.4-VIII/V/1446/2025
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

16 May 2025 M
18 Dzulqa'dah 1446

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di –
Makassar

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0463/FSP/A.6-VIII/V/1446 H/2025 M tanggal 16 Mei 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD RIDWAN**
No. Stambuk : **10564 21100421**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"KEMAMPUAN ADAPTASI BIROKRASI TERHADAP REVITALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LUWU"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 20 Mei 2025 s/d 20 Juli 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

Lampiran 2: Surat Izin Penlitian dari (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 10871/S.01/PTSP/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.
Bupati Luwu

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 6996/05/C.4-VIII/V/1446/2025 tanggal 16 Mei 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	:	MUHAMMAD RIDWAN
Nomor Pokok	:	105651100421
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" KEMAMPUAN ADAPTASI BIROKRASI TERHADAP REVITALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LUWU "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. *23 Mei s/d 23 Juni 2025*

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 22 Mei 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL Kabupaten Luwu.

PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Andi Djemma No.1 (Komp. Perkantoran Pemerintah Kab. Luwu) Belopa 91983
Telp. 0471-3314552 Fax 0471-3314552, e-mail: kesbang.luwu@gmail.com

SURAT REKOMENDASI RESEACH / SURVEY
Nomor : 073/258-Ekososbud&Ormas/Kesbang/V/2025

Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 6996/05/C.4-VIII/V/1446/2025 Tanggal 16 Mei 2025 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

Maka dengan ini diberikan Rekomendasi Izin Penelitian Kepada ;

1. Nama : **MUHAMMAD RIDWAN**
2. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
3. NIM : 105641100421
4. Alamat : Jl. Aki Balak Desa. Juata Kerikil Kec.Tarakan Utara Kota Tarakan
5. Nama Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
6. Penanggung Jawab : Ketua LP3M,Universitas Muhammadiyah Makassar
7. Maksud dan Tujuan : Melaksanakan Penelitian guna penyusunan tesis dengan judul ***"KEMAMPUAN ADAPTASI BIROKRASI TERHADAP REVITALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LUWU"***
8. Status Penelitian : Baru
9. Anggota Peneliti : -
10. Lokasi Peneliti : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kab.Luwu

Dengan ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Research/survey tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas Pemerintah;
2. Sebelum melaksanakan research/survey langsung kepada responden harus terlebih dahulu melaporkan kepada Pemerintah wilayah setempat;
3. Setelah research/survey selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada BAKESBANGPOL Kabupaten Luwu;
4. Surat Rekomendasi reseach/survey ini berlaku Tanggal 29 Mei s/d 29 juni 2025 (1 Bulan)

Dikeluarkan di Belopa
Pada tanggal 28 Mei 2025

KEPALA BADAN KESBANGPOL
KABUPATEN LUWU

H. KAMAL, S.Pd.,MM.
PKT: Pembina Tk. I / IV.b

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian dari (PTSP) Kabupaten Luwu.

PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jln. Jend. Sudirman,Kelurahan Senga,Kecamatan Belopa,Kab. Luwu Telpon : (0471) 3314115

Nomor : 0231/PENELITIAN/05.02/DPMPTSP/V/2025
Lamp : -
Sifat : Biasa
Perihal : ***Izin Penelitian***

Kepada
Yth. Ka. Dinas DPMPTSP Luwu
di -
Tempat

Berdasarkan Surat Ketua LP3M, Universitas Muhammadiyah Makassar : 6996/05/C.4-VIII/V/1446/2025 tanggal 16 Mei 2025 tentang permohonan Izin Penelitian.
Dengan ini disampaikan kepada saudara (i) bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama	:	Muhammad Ridwan
Tempat/Tgl Lahir	:	Mappideceng / 17 November 2002
Nim	:	105641100421
Jurusan	:	Ilmu Pemerintahan
Alamat	:	Jl. Aki balak Juata Kerikil Kecamatan Tarakang Utara

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/instansi Saudara (i) dalam rangka penyusunan "Skripsi" dengan judul :

KEMAMPUAN ADAPTASI BIROKRASI TERHADAP REVITALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LUWU

Yang akan dilaksanakan di DINAS DPMPTSP KAB. LUWU, pada tanggal **28 Mei 2025 s/d 28 Juni 2025**

Sehubungan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melaporkan kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menyerahkan 1 (satu) examplar copy hasil penelitian kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

1 2 0 2 5 1 9 3 1 5 0 0 0 2 6 8

Diterbitkan di Kabupaten Luwu
Pada tanggal : 28 Mei 2025
Kepala Dinas

Drs. MUHAMMAD RUDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c
NIP : 19740411 199302 1 002

Tembusan :
1. Bupati Luwu (sebagai Laporan) di Belopa;
2. Kepala Kesbangpol dan Linmas Kab. Luwu di Belopa;
3. Ketua LP3M, Universitas Muhammadiyah Makassar;
4. Mahasiswa (i) Muhammad Ridwan;
5. Arsip.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 5: Dokumentasi hasil Wawancara.

Gambar: Wawancara dengan Pak Kasnar, SE,.M.Si Sekretaris Dinas (DPMPTSP) Kabupaten Luwu.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Gambar: Wawancara dengan Pak Sufian sabila, Staff Pegawai (MPP) Kabupaten Luwu.

Gambar: Wawancara dengan Kris Sangga Pasande, mahasiswa magang di kantor (DPMPTSP) Kabupaten Luwu.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Gambar: Wawancara dengan Pak Rusli, Masyarakat Pengguna Layanan Publik.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin N0.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muhammad Ridwan
Nim : 105641100421
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6%	10 %
2	Bab 2	13%	25 %
3	Bab 3	9%	10 %
4	Bab 4	6%	10 %
5	Bab 5	5%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 12 Agustus 2025
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nurhidayah, S.Hum., M.I.P
NBM. 964 591

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Muhammad Ridwan, selaku peneliti lahir di Mappideceng, 17 November 2002 sebagai anak kedua dari lima bersaudara, dari pasangan Rasdan dan Nasra, Saat ini peneliti berdomisili di Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara. Peneliti menempuh Pendidikan di SDN 60 Ponrang, setelah itu melanjutkan Pendidikan di SMPN 2 Bua Ponrang, setelah itu peneliti melanjutkan Pendidikan di SMAN 3 Kota Tarakan, kemudian peneliti tercatat sebagai mahasiswa di Perguruan Tinngi Swasta Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan. Peneliti juga Menjadi kader di Himpunan Jurusan Ilmu Pemerintahan (HIMJIP) sebagai anggota bidang organisasi 2023-2024, dan juga pernah sebagai kordinator desa KKP Fisip XXIX tahun 2024 di Kabupten Gowa, Kecamatan Palangga, Desa Panakkukang. Pada tahun 2025 peneliti berhasil mempertanggung jawabkan hasil karya ilmiah, agar tercapainya suatu keberhasilan penelitian maka peneliti megikutu arahan yg diberikan oleh dosen pembingbing. Dengan ketekunan dan mempunyai motivasi yg tinggi untuk terus belajar dan berusaha, peneliti telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir karya ilmiah ini, semoga dengan penulisan karya ilmiah ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan, akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yg sebesar- besarnya atas terselesaikannya tugas akhir yang berjudul “Kemampuan Adaptasi Birokrasi Terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di (DPMPTSP) Kabupaten Luwu.”