

TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK : RANCANGAN WEBSITE UNTUK MENANGGAPI ASPIRASI MASYARAKAT DI DPRD KABUPATEN MOROWALI UTARA

Mohammad Rezza Fahlevi¹ Angelin Pastrealnadia Kale'e² M. Fitrah Abdullah³

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ARTICLE INFO

Article history:

Received Mei 2025

Revised Mei 2025

Accepted Mei 2025

Available online Mei 2025

Email:

rezza@ipdn.ac.id¹

angelinpastrealnadia@gmail.com²

cokersabdullah050@gmail.com³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

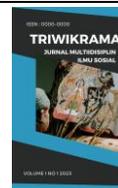
Pelayanan aspirasi masyarakat di DPRD Kabupaten Morowali Utara selama ini masih dilakukan secara manual, mengandalkan penyampaian langsung dan pencatatan fisik yang tidak terdokumentasi dengan baik. Kondisi ini menimbulkan sejumlah persoalan seperti antrean panjang, hilangnya data aspirasi, serta keterlambatan tanggapan dari lembaga. Penelitian ini bertujuan merancang dan menguji sistem digital berbasis website sebagai alternatif pelayanan aspirasi yang lebih efisien dan responsif. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan, perancangan sistem, serta uji coba terbatas di lingkungan Sekretariat DPRD. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem digital mampu meningkatkan efisiensi pencatatan, memudahkan klasifikasi keluhan, serta membuka akses partisipasi masyarakat yang lebih luas, terutama dari wilayah terpencil. Selain itu, sistem ini menciptakan akuntabilitas baru di lingkungan kelembagaan karena semua laporan tercatat dan dapat dipantau secara real time. Meski demikian, sejumlah tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, dan belum adanya dasar regulatif masih menjadi hambatan utama untuk implementasi menyeluruh. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik bukan semata proses teknis, melainkan reformasi struktural yang memerlukan dukungan kelembagaan jangka panjang.

Kata kunci: Pelayanan Publik Digital, Aspirasi Masyarakat, Responsivitas, DPRD, Transformasi Digital.

Abstract

Public complaint services at the Regional People's Representative Council (DPRD) of North Morowali Regency have been conducted manually, relying on direct submissions and physical records that lack proper documentation. This condition has led to problems such as long queues, lost data, and delayed responses from the institution. This study aims to design and test a web-based digital system as an alternative model for a more efficient and responsive citizen service. The method used is descriptive qualitative through field observation, system prototyping, and limited trials within the DPRD Secretariat. The results indicate that the digital system improves record-keeping efficiency, facilitates complaint categorization, and expands community participation, particularly for residents in remote areas. Moreover, the system enhances institutional accountability by allowing all submissions to be digitally archived and monitored in real-time. However, challenges remain, including limited digital infrastructure, low technological literacy, and the absence of regulatory frameworks. These findings suggest that digital transformation in public service is not merely a technical shift but a structural reform that requires sustained institutional commitment.

Keywords: Digital Public Service, Citizen Complaint, Responsiveness, Regional Legislature, Digital Transformation



PENDAHULUAN

Tidak ada satu pun entitas pemerintahan yang dapat membanggakan dirinya modern apabila masih menjadikan meja, map, dan tumpukan berkas sebagai jantung proses pelayanan publik. Ironisnya, di tengah arus deras digitalisasi global, sebagian besar lembaga pemerintahan daerah masih terjebak dalam logika birokrasi manual yang lamban, tertutup, dan fragmentaris. Aspirasi masyarakat, yang seharusnya menjadi indikator utama dalam formulasi kebijakan, justru kerap kali terdampar di jalur-jalur administratif yang tumpul, berbelit, dan tidak efisien. Di sinilah krisis kepercayaan bermula ketika suara rakyat yang disampaikan secara langsung tidak pernah mendapatkan respon yang sepadan, atau lebih buruk lagi, tidak pernah terdengar.

Kabupaten Morowali Utara, daerah otonom hasil pemekaran yang menyimpan kompleksitas geografis dan demografis tinggi, merupakan potret dari ambivalensi tersebut. Di satu sisi, wilayah ini sedang tumbuh dalam dinamika ekonomi dan politik lokal yang cukup progresif; tetapi di sisi lain, kelembagaan publiknya belum sepenuhnya adaptif terhadap tuntutan zaman. Kantor DPRD sebagai perpanjangan tangan aspirasi rakyat mengalami tekanan—bukan hanya dari jumlah keluhan yang terus meningkat, tetapi juga dari ekspektasi masyarakat yang menghendaki layanan cepat, terbuka, dan akuntabel. Fenomena membludaknya masyarakat yang datang langsung untuk menyampaikan aspirasi di kantor sekretariat dewan, hingga menimbulkan kekacauan dan potensi konflik, merupakan sinyal kuat bahwa mekanisme lama telah usang dan tak lagi relevan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa transformasi digital bukanlah pilihan, melainkan keharusan yang bersifat struktural. Masyarakat tidak bisa lagi dipaksa untuk mengikuti ritme birokrasi yang lambat, sementara mereka hidup dalam ekosistem digital yang serba cepat. Ketimpangan antara ekspektasi digital warga dan kemampuan responsif lembaga publik telah menjadi akar dari ketegangan demokrasi lokal. Oleh karena itu, intervensi teknologi informasi dalam hal ini melalui pengembangan sistem berbasis website aspirasi masyarakat menjadi satu-satunya jalan rasional untuk meredam disfungsi layanan publik dan merekonstruksi kepercayaan warga terhadap institusi representatif seperti DPRD.

Lebih dari sekadar solusi teknis, pengembangan website aspirasi yang dimaksudkan dalam kajian ini merupakan upaya mendasar untuk mereformasi kanal komunikasi publik. Bukan hanya untuk menyerap aspirasi, tetapi juga untuk menginstitutionalisasi transparansi dan membuka ruang partisipasi yang tidak eksklusif. Sistem ini dirancang agar dapat diakses oleh siapa saja, dari mana saja, tanpa batasan geografis atau ketergantungan pada perangkat lunak tertentu. Dalam hal ini, website menjadi lebih dari sekadar platform digital, ia adalah metafora dari pemerintahan yang terbuka, adaptif, dan berbasis data.

Namun, realitas di lapangan selalu lebih kompleks daripada rancangan teoritis. Infrastruktur jaringan di daerah-daerah terpencil Morowali Utara masih timpang, sementara literasi digital masyarakat belum merata. Internal kelembagaan juga menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola sistem informasi secara profesional. Tak kalah serius, belum adanya regulasi yang secara eksplisit mendukung sistem pelayanan digital ini membuat keberlanjutannya bergantung pada komitmen individual, bukan kebijakan institusional. Dengan demikian, tantangan transformasi digital tidak hanya terletak pada sisi teknologi, tetapi juga pada dimensi struktural, kultural, dan politik yang mengitari organisasi publik.

Studi ini, yang berakar pada pengalaman langsung penulis selama masa magang di Sekretariat DPRD Kabupaten Morowali Utara, berupaya tidak hanya memetakan problematika pelayanan aspirasi masyarakat dalam kerangka transformasi digital, tetapi juga menawarkan model sistem digital berbasis website sebagai instrumen yang menjembatani disparitas antara suara rakyat dan respons negara. Penelitian ini menolak melihat teknologi sebagai alat netral, melainkan sebagai arena kontestasi antara efisiensi dan dominasi, antara partisipasi dan kooptasi. Di tengah realitas itulah, urgensi membangun desain pelayanan publik yang digital,

inklusif, dan berkelanjutan harus ditafsirkan secara kritis dan reflektif, tidak semata sebagai euforia kemajuan, tetapi sebagai fondasi untuk demokrasi lokal yang lebih deliberatif.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi lapangan berbasis kegiatan magang. Tujuannya adalah untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam proses transformasi digital pelayanan publik melalui rancangan dan uji coba sistem website aspirasi masyarakat yang dilakukan selama pelaksanaan Magang III di DPRD Kabupaten Morowali Utara. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, tetapi untuk memahami proses, konteks, serta dinamika aktual dari pelayanan publik digital di lingkungan legislatif daerah.

Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan selama periode Magang III, yaitu pada bulan Maret hingga April 2025, di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Morowali Utara, Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada penempatan magang penulis sekaligus karena keberadaan kasus pelayanan aspirasi manual yang menimbulkan berbagai hambatan pelayanan publik.

Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian adalah proses pelayanan aspirasi masyarakat di Sekretariat DPRD Kabupaten Morowali Utara, dengan fokus utama pada desain, pelaksanaan, serta evaluasi sistem berbasis website untuk menampung dan mengelola aspirasi masyarakat secara daring.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini meliputi:

1. Pegawai Sekretariat DPRD, khususnya pada bidang Persidangan dan Perundang-undangan.
2. Anggota DPRD yang berinteraksi langsung dalam kegiatan pengumpulan aspirasi.
3. Masyarakat yang pernah datang langsung ke kantor DPRD untuk menyampaikan keluhan maupun yang disimulasikan sebagai pengguna sistem website.

Prosedur Penelitian

Penelitian dilaksanakan melalui langkah-langkah berikut:

1. Observasi langsung terhadap pelayanan manual aspirasi masyarakat di kantor DPRD.
2. Identifikasi hambatan layanan berdasarkan interaksi masyarakat dan kondisi lapangan.
3. Perancangan awal (prototipe) sistem website aspirasi berdasarkan temuan lapangan.
4. Uji coba penggunaan sistem secara terbatas kepada pegawai Sekretariat DPRD.
5. Pengumpulan tanggapan dari pengguna melalui wawancara informal dan diskusi terbuka.
6. Penyusunan laporan dan analisis data mengenai efektivitas sistem, tantangan implementasi, dan peluang pengembangan lebih lanjut.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mencakup: (1) pedoman observasi terhadap proses pelayanan manual, (2) dokumentasi kegiatan magang termasuk notulen rapat dan hasil pengamatan teknis, (3) rancangan website sebagai alat intervensi digital, serta (4) wawancara terbuka dan catatan lapangan sebagai instrumen eksploratif.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan metode kualitatif deskriptif, melalui langkah: (1) reduksi data berdasarkan temuan magang, (2) penyusunan kategorisasi tematik seperti “aksesibilitas layanan,” “dukungan kelembagaan,” “tantangan digital,” dan “efektivitas website,” serta (3) penarikan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah secara reflektif berdasarkan praktik lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Awal Pelayanan Aspirasi Masyarakat Secara manual

Sebelum adanya intervensi digital, mekanisme pelayanan aspirasi masyarakat di lingkungan DPRD Kabupaten Morowali Utara sepenuhnya mengandalkan model komunikasi langsung, tatap muka, dan pencatatan manual. Prosesnya dimulai ketika masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, datang ke kantor Sekretariat DPRD membawa keluhan, saran, atau permintaan yang kemudian disampaikan kepada petugas yang berjaga. Penyampaian tersebut dapat berbentuk lisan maupun dokumen tertulis, yang selanjutnya dicatat secara manual oleh bagian administrasi atau diteruskan melalui surat masuk kepada pimpinan dewan. Dalam beberapa kasus, aspirasi disampaikan melalui forum-forum formal seperti rapat dengar pendapat atau reses, namun tidak jarang pula dilakukan secara spontan dan mendesak di luar protokol kelembagaan yang baku.

Permasalahan mendasar dari sistem seperti ini bukan hanya terletak pada metode penyampaiannya yang tidak efisien, tetapi juga pada absennya sistem pengarsipan terstruktur yang mampu melacak dan merekam data aspirasi secara historis. Tidak tersedia basis data terpadu mengenai siapa yang mengadu, tentang apa, kapan disampaikan, dan bagaimana status tindak lanjutnya. Hal ini membuat DPRD kesulitan melakukan telaah ulang atau menilai tren persoalan yang muncul berulang dari waktu ke waktu. Selain itu, dengan hanya mengandalkan kunjungan langsung, pelayanan aspirasi ini tidak menjangkau masyarakat di wilayah terpencil atau yang tidak memiliki waktu dan biaya untuk datang ke kantor DPRD. Terjadi apa yang disebut sebagai *exclusion of access*, di mana kelompok tertentu terpinggirkan dari ruang-ruang komunikasi politik karena hambatan fisik dan geografis.

Kondisi ini semakin kompleks ketika volume aspirasi meningkat, namun jumlah pegawai dan kapasitas birokrasi tidak mengalami penyesuaian signifikan. Terjadi penumpukan berkas dan antrean masyarakat yang memicu ketegangan. Beberapa kali selama pelaksanaan magang, penulis menyaksikan bagaimana keluhan warga yang tidak segera direspons menimbulkan frustrasi, bahkan nyaris memicu konfrontasi. Dalam jangka panjang, pola pelayanan seperti ini hanya akan melanggengkan jarak antara rakyat dan wakilnya. Tidak ada sistem pelacakan, tidak ada transparansi proses, dan yang paling krusial tidak ada kepastian tanggapan. Ini adalah potret pelayanan publik yang berjalan tanpa mekanisme kendali mutu dan akuntabilitas. Maka, kebutuhan untuk mendesain ulang sistem penyampaian aspirasi bukan hanya sebuah pilihan inovasi, tetapi keharusan institusional yang mendesak.

Perancangan Sistem Website Aspirasi Masyarakat

Berangkat dari problematika tersebut, perancangan sistem website aspirasi dirumuskan sebagai upaya membangun kanal digital yang dapat memperpendek jarak antara masyarakat dan lembaga representatif daerah. Tujuan utama dari pengembangan sistem ini bukan semata efisiensi administratif, tetapi rekonstruksi relasi antara warga dan negara melalui platform yang menjamin aksesibilitas, transparansi, dan dokumentasi permanen. Website ini dirancang sebagai sistem berbasis browser, dengan antarmuka yang ringan dan sederhana agar dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai latar belakang digital. Tidak diperlukan pengunduhan aplikasi atau akun pengguna, cukup melalui koneksi internet standar dan peramban web umum.

Sistem ini terdiri atas tiga halaman utama. Pertama, halaman beranda yang menyampaikan pengantar singkat mengenai pentingnya partisipasi publik serta ajakan untuk menyampaikan aspirasi. Kedua, halaman *Tentang*, yang menjelaskan fungsi dan peran DPRD serta proses kerja layanan aspirasi secara garis besar. Ketiga, halaman formulir pengaduan, yang merupakan jantung dari sistem. Formulir ini memuat kolom nama, alamat, kontak (opsional), kategori aspirasi (pembangunan, pendidikan, kesehatan, lingkungan, dll.), serta kotak teks untuk mengisi substansi pengaduan. Setelah formulir dikirim, data akan tersimpan dalam basis data internal yang dapat diakses oleh administrator untuk diverifikasi dan ditindaklanjuti.

Nilai lebih dari sistem ini terletak pada kemampuan dokumentasinya. Aspirasi yang masuk dapat dikategorikan, diurutkan berdasarkan waktu, dan dianalisis untuk keperluan kebijakan maupun monitoring. Sistem ini membuka peluang lahirnya *evidence-based decision making* dalam kerja DPRD. Selain itu, masyarakat dapat memantau sejauh mana perkembangan laporan mereka melalui kode pelacakan, yang menambah elemen transparansi dan mencegah kekhawatiran akan "aspirasi yang hilang di meja birokrasi". Desain ini juga mempertimbangkan keberagaman demografi Kabupaten Morowali Utara, yang terdiri dari masyarakat pesisir, pegunungan, hingga pulau-pulau kecil. Oleh karena itu, website ini harus kompatibel dengan perangkat gawai dengan spesifikasi minimal sekalipun.

Dalam tahap pengembangan, pendekatan yang digunakan adalah *low fidelity prototyping* dengan simulasi alur dan pengumpulan umpan balik dari pegawai Sekretariat DPRD. Perancangan mempertimbangkan hambatan literasi digital dan infrastruktur jaringan yang masih menjadi tantangan di sejumlah kecamatan. Oleh karena itu, pengembangan selanjutnya diarahkan pada integrasi sistem dengan database resmi DPRD dan penyusunan SOP digitalisasi pelayanan publik yang dapat melembagakan sistem ini secara formal. Dalam hal ini, website bukan hanya sekadar produk teknologi, tetapi platform partisipatif yang berfungsi ganda sebagai ruang publik virtual dan repositori keluhan sosial. Jika dirawat dan dikembangkan secara konsisten, sistem ini dapat menggeser paradigma pelayanan aspirasi dari yang bersifat reaktif menjadi proaktif, dari manual menjadi berbasis data.

Uji Coba Terbatas Dan Respons Awal

Setelah prototipe website aspirasi dirancang, tahap selanjutnya adalah uji coba terbatas yang dilakukan dalam lingkup internal Sekretariat DPRD Kabupaten Morowali Utara. Uji coba ini tidak bersifat formal kelembagaan, namun dilaksanakan sebagai simulasi penggunaan sistem oleh pegawai dan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan masyarakat, termasuk rekan-rekan magang yang berperan sebagai pengguna simulatif. Pendekatan ini digunakan untuk menguji fungsionalitas teknis website serta mengumpulkan tanggapan awal dari pengguna yang berada di lingkungan instansi.

Hasil uji coba menunjukkan bahwa sistem mampu menjalankan fungsi dasarnya, yaitu menerima aspirasi secara daring dan menyimpannya dalam basis data yang dapat diakses oleh administrator. Beberapa pengguna menyatakan bahwa antarmuka sistem cukup ramah dan mudah digunakan, bahkan oleh mereka yang memiliki keterampilan digital terbatas. Ini menjadi indikator penting karena keberhasilan implementasi sistem digital sangat bergantung pada sejauh mana pengguna dapat berinteraksi secara intuitif dengan teknologi yang disediakan. Kesederhanaan form pengisian aspirasi dinilai sebagai keunggulan utama, karena tidak membebani masyarakat dengan instruksi teknis yang kompleks.

Namun, dalam uji coba ini juga muncul beberapa catatan penting. Pertama, belum adanya sistem notifikasi otomatis atau pelacakan status secara real time membuat masyarakat masih perlu konfirmasi manual jika ingin mengetahui tindak lanjut laporan mereka. Kedua, administrator dari pihak sekretariat mengakui bahwa mereka masih belum familiar dengan

pengelolaan dashboard dan pengkategorian data secara digital. Hal ini mempertegas pentingnya pelatihan dan bimbingan teknis untuk memastikan sistem tidak hanya berjalan secara fungsional, tetapi juga operasional secara kelembagaan. Ketiga, tidak tersedia mekanisme validasi seperti CAPTCHA atau email verifikasi, yang berisiko memunculkan laporan palsu, spam, atau pengaduan anonim yang tidak bisa diverifikasi keabsahannya.

Respons dari pejabat fungsional di bagian Persidangan dan Perundang-undangan cukup positif, namun disertai kekhawatiran mengenai keberlanjutan sistem. Beberapa menyampaikan bahwa website seperti ini bisa saja menjadi inisiatif yang berhenti sebagai proyek individu, jika tidak segera disahkan melalui kebijakan internal atau surat keputusan resmi. Mereka menyoroti pentingnya komitmen kelembagaan yang kuat agar sistem ini benar-benar diintegrasikan ke dalam mekanisme pelayanan formal DPRD, bukan sekadar pelengkap informal atau proyek uji coba mahasiswa.

Selain itu, uji coba ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital dapat dilakukan dari sisi teknis dengan relatif cepat, tetapi proses institusionalisasi jauh lebih kompleks. Implementasi sistem digital memerlukan perubahan pola pikir, pembiasaan terhadap kerja berbasis data, serta penyusunan struktur pendukung yang melibatkan bagian IT, bagian tata usaha, dan unsur pimpinan secara sinergis. Tanpa itu, sistem digital yang dibangun, betapapun canggihnya, hanya akan menjadi artefak teknologi yang tidak dioperasikan secara efektif.

Dukungan Dan Tantangan Kelembagaan

Penerapan sistem digital dalam ruang pelayanan publik tidak pernah dapat dilepaskan dari kondisi institusi yang menaunginya. Dukungan DPRD Kabupaten Morowali Utara terhadap inisiatif digitalisasi pelayanan aspirasi masyarakat hadir dalam bentuk keterbukaan dan penerimaan terhadap ide perubahan. Hal ini tercermin dari sikap kooperatif pegawai Sekretariat DPRD selama proses magang, termasuk dalam uji coba sistem website yang dikembangkan. Beberapa pejabat fungsional bahkan menyampaikan bahwa sistem seperti ini telah lama dibutuhkan, mengingat arus keluhan masyarakat semakin tinggi dan mekanisme konvensional tidak lagi memadai. Kehadiran website dianggap sebagai solusi potensial yang dapat mempercepat arus komunikasi antara lembaga legislatif dengan warga.

Namun demikian, dukungan normatif tersebut tidak serta-merta berarti kesiapan institusional secara menyeluruh. Justru dalam proses penerapan awal itulah muncul berbagai tantangan yang memperlihatkan bahwa inovasi digital tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga ekosistem kelembagaan yang mendukung. Salah satu tantangan utama yang diidentifikasi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Meskipun koneksi internet tersedia di kantor sekretariat, beberapa bagian masih mengalami kendala akses jaringan yang stabil, terutama di ruang-ruang kerja yang tidak terjangkau Wi-Fi secara memadai. Kondisi ini menghambat optimalisasi penggunaan sistem, khususnya bagi pegawai yang tidak terbiasa bekerja dengan konektivitas daring secara terus-menerus.

Tantangan berikutnya terletak pada kesiapan sumber daya manusia. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan dashboard sistem, mengelola data aspirasi digital, atau melakukan klasifikasi berdasarkan parameter yang ditentukan dalam sistem. Minimnya pelatihan atau kegiatan peningkatan kapasitas terkait teknologi informasi menyebabkan adopsi sistem digital berjalan lambat, bahkan bagi sebagian pihak dianggap sebagai tambahan beban kerja baru. Transformasi digital menghadapi apa yang disebut sebagai *organizational inertia* keengganan untuk berubah karena ketidaksiapan struktur dan budaya kerja yang sudah mapan secara manual.

Di luar kendala internal, tantangan lain juga bersumber dari struktur sosial masyarakat yang dilayani. Literasi digital warga di banyak desa masih rendah. Masih banyak masyarakat

yang belum familiar dengan sistem daring, bahkan tidak memiliki perangkat atau koneksi internet yang layak. Ini menjadi problem ganda: pertama, website tidak bisa dimanfaatkan oleh mereka yang justru paling membutuhkan saluran aspirasi; dan kedua, jika tidak dilakukan pendampingan atau sosialisasi, sistem ini akan beroperasi dalam ruang kosong, tanpa pengguna aktif.

Ketiadaan regulasi juga menjadi hambatan serius. Hingga masa magang berakhir, belum terdapat Surat Keputusan, Peraturan Sekretaris DPRD, atau instrumen hukum internal lain yang mengatur tentang pengelolaan sistem digital aspirasi. Tanpa dasar hukum tersebut, tidak ada jaminan bahwa sistem yang telah dikembangkan akan diadopsi secara resmi, apalagi diintegrasikan ke dalam alur kerja kelembagaan. Ini memperkuat kekhawatiran bahwa website yang dikembangkan berisiko menjadi proyek yang berumur pendek menggantung di antara semangat inovasi dan kelumpuhan birokrasi.

Lebih lanjut, aspek keamanan dan etika informasi juga belum masuk dalam perencanaan kelembagaan. Sistem yang dibangun masih bersifat terbuka dan belum memiliki perlindungan terhadap data pribadi pengguna. Tidak terdapat sistem verifikasi identitas, otorisasi akun, atau enkripsi data. Dalam jangka panjang, kelemahan ini dapat menjadi celah bagi penyalahgunaan data, hoaks, atau bahkan serangan digital yang merusak kredibilitas lembaga. Dalam lembaga publik, masalah keamanan informasi bukan sekadar isu teknis, tetapi juga menyangkut legitimasi institusi dalam mengelola kepercayaan masyarakat.

KESIMPULAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya pada ruang penanganan aspirasi masyarakat, bukan lagi sebatas gagasan normatif yang menghiasi wacana birokrasi modern. Ia telah menjadi kebutuhan praktis yang muncul dari ketidakmampuan sistem manual dalam menjawab kecepatan dan volume keluhan warga. Realitas pelayanan di DPRD Kabupaten Morowali Utara memperlihatkan bahwa mekanisme tatap muka yang bersifat eksklusif, tidak terdokumentasi, dan terpusat pada aktor-aktor administratif tertentu justru membuka ruang bagi ketegangan sosial, stagnasi tanggapan, serta kekosongan data historis yang sangat vital dalam penyusunan kebijakan.

Pengembangan sistem website aspirasi yang dilakukan selama masa magang adalah bentuk konkret dari upaya memperkenalkan logika pelayanan publik yang berbasis data, terbuka, dan responsif. Sistem ini tidak hanya berhasil menyederhanakan alur penyampaian keluhan, tetapi juga memperlihatkan bagaimana teknologi dapat menciptakan struktur kerja yang lebih tertib, akuntabel, dan efisien. Keberadaan sistem memungkinkan setiap aspirasi dicatat secara digital, diklasifikasi, dan ditindaklanjuti dengan alur kerja yang dapat dilacak dan diverifikasi.

Namun efektivitas sistem ini tidak dapat dilepaskan dari tantangan yang mengitarinya. Minimnya infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan belum adanya dasar regulatif menyebabkan sistem yang dibangun masih bersifat eksperimental dan rentan tidak berlanjut. Terlebih lagi, tanpa pelibatan kelembagaan secara sistemik, semua inovasi digital hanya akan berhenti pada level teknis, tanpa menyentuh ranah pengambilan keputusan atau perbaikan budaya birokrasi.

Transformasi digital, dalam makna yang utuh, bukan soal memindahkan kertas ke layar, tetapi memindahkan pola kerja birokrasi dari yang tertutup dan reaktif menjadi partisipatif dan prediktif. Dalam hal ini, DPRD Kabupaten Morowali Utara memiliki peluang besar untuk membuktikan bahwa pelayanan publik dapat dipulihkan dari keterasingannya melalui teknologi yang tepat dan semangat lembaga yang terbuka. Sistem digital aspirasi adalah jembatan awal menuju pelayanan publik yang tidak hanya melayani, tetapi juga mendengar, mencatat, dan bertindak secara bermakna.



REFERENSI

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). *Laporan Survei Internet APJII 2023*. <https://apjii.or.id>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). *Transformasi Digital: Strategi Nasional dan Penerapan pada Layanan Publik*. <https://kominform.go.id>
- Kurniawan, A. (2020). *E-Government: Konsep dan Implementasi Pelayanan Publik Digital di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Rahayu, D. (2021). Analisis Pemanfaatan Website sebagai Media Aspirasi Masyarakat di Era Digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik Digital*, 5(2), 113-125.
- Yulianti, R. (2022). Inovasi Teknologi dan Efektivitas Layanan Publik: Studi Kasus Aplikasi e-Kelurahan di Kota Padang. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 3(1), 45-58.
- Website Resmi Kabupaten Morowali Utara. (2024).