

Manajemen Inovasi dalam Pembaruan Sistem Administrasi Publik

Ummu Salmah¹, Salwa Fatika Sari Salempang²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

E-mail: ummusalma2190@gmail.com¹

Article History:

Received: 28 November 2025

Revised: 04 Januari 2026

Accepted: 23 Januari 2026

Keywords:

Manajemen
Inovasi, Administrasi Publik,
Pembaruan Sistem,
Digitalisasi Layanan,

Abstract: *Perkembangan kebutuhan masyarakat menuntut pemerintah daerah untuk melakukan pembaruan sistem administrasi publik yang lebih responsif, efektif, dan berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen inovasi dalam proses pembaruan administrasi publik di Distrik Sorong Timur, Kota Sorong, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi pada perangkat distrik dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distrik Sorong Timur telah menerapkan berbagai inovasi administrasi seperti digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur pelayanan, dan penguatan kapasitas aparatur dalam penggunaan teknologi informasi. Manajemen inovasi berperan penting dalam mendorong pembaruan tersebut melalui tahap perencanaan yang terarah, pengorganisasian yang adaptif, serta pengawasan berbasis evaluasi kinerja. Namun demikian, implementasi inovasi masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi sebagian aparatur, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam proses transformasi layanan.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah paradigma penyelenggaraan administrasi publik di berbagai negara. Digitalisasi tidak lagi dipandang sekadar sebagai pilihan, tetapi sebagai kebutuhan mendesak untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Berbagai studi menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor publik mampu meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kedekatan pemerintah dengan warga, sekaligus menghadirkan tantangan baru seperti kesenjangan digital, resistensi aparatur, dan kebutuhan kompetensi baru.

Dalam konteks Indonesia, transformasi administrasi pemerintahan memperoleh landasan yang kuat melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan berbagai inisiatif *e-government* di tingkat pusat maupun daerah. Frinaldi *et al.* (2024) menunjukkan bahwa transformasi digital administrasi pemerintah di Indonesia telah menjadi pergeseran paradigma yang signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik, dengan bukti penurunan waktu layanan dari beberapa hari menjadi hanya 1–3 hari setelah digitalisasi, serta peningkatan transparansi melalui

akses data secara real-time. Temuan tersebut menegaskan bahwa inovasi berbasis teknologi tidak hanya berdampak pada kecepatan layanan, tetapi juga pada peningkatan akuntabilitas dan kepercayaan publik.

Sejalan dengan itu, Ariawan *et al.* (2024) menekankan pentingnya kepemimpinan digital dalam mendorong inovasi di administrasi publik Indonesia. Melalui studi kualitatif pada implementasi GovTech INA Digital dan penguatan SPBE, mereka menemukan bahwa kepemimpinan yang visioner, komunikatif, dan adaptif berperan sebagai penggerak utama budaya inovasi, penguatan kapabilitas digital organisasi, dan keterlibatan warga (*citizen co-creation*) dalam proses pembaruan layanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pembaruan sistem administrasi publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada manajemen inovasi yang efektif dan kepemimpinan yang mampu mengelola perubahan.

Di sisi lain, literatur terbaru mengenai transformasi administrasi publik menegaskan bahwa inovasi dan adaptasi merupakan pilar utama untuk mencapai efisiensi dan pelayanan berkualitas. Utami (2023) menyimpulkan bahwa transformasi administrasi publik dengan menggabungkan pendekatan inovatif dan pemanfaatan teknologi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi penggunaan sumber daya, meskipun masih dihadapkan pada hambatan seperti resistensi perubahan dan keterbatasan teknologi. Kardiati (2023) dalam Jurnal *Pallangga Praja* juga menegaskan bahwa inovasi administrasi publik merupakan keniscayaan di era disrupsi, karena tuntutan lingkungan yang semakin kompleks dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan.

Secara konseptual, manajemen inovasi dalam administrasi publik dapat dipahami sebagai proses terencana untuk merancang, mengimplementasikan, mengelola, dan mengevaluasi ide-ide baru, praktik baru, atau teknologi baru yang ditujukan untuk memperbaiki proses, struktur, maupun output pelayanan publik. Pakar inovasi seperti Tidd dan Bessant menekankan bahwa manajemen inovasi tidak hanya menyangkut penciptaan ide, tetapi juga kemampuan organisasi mengelola perubahan secara sistematis, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, hingga pengawasan. Di sektor publik, Mulgan dan Albury melihat inovasi sebagai respons kreatif pemerintah terhadap masalah-masalah publik yang tidak dapat diselesaikan dengan pendekatan birokratis tradisional; artinya, tanpa inovasi yang dikelola dengan baik, reformasi administrasi publik akan berjalan lambat dan parsial.

Penelitian-penelitian mutakhir juga menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi di sektor publik sangat dipengaruhi oleh budaya inovasi, kapasitas organisasi, dan kemampuan untuk mengelola risiko dan pembelajaran. Studi mengenai budaya inovasi di sektor publik menegaskan bahwa organisasi publik yang mendorong keterbukaan, kolaborasi, dan pembelajaran berkelanjutan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dalam implementasi inovasi. Sementara itu, kajian tentang inovasi teknologi dalam administrasi publik Indonesia menyoroti bahwa transformasi digital mengubah administrasi publik dari sekadar entitas birokratis menjadi penyedia layanan yang mengandalkan platform daring, analisis data, dan kebijakan *e-government* untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan.

Namun, di balik peluang tersebut, masih terdapat sejumlah tantangan fundamental, terutama terkait kesiapan infrastruktur digital, kompetensi sumber daya manusia (SDM), dan kesenjangan digital antardaerah. Frinaldi *et al.* (2024) mencatat bahwa meskipun SPBE menunjukkan kemajuan signifikan, disparitas infrastruktur dan literasi digital masih menjadi penghambat serius dalam pemerataan kualitas layanan publik di Indonesia. Kajian tinjauan sistematis tentang transformasi digital pelayanan publik secara global juga menegaskan bahwa hambatan utama digitalisasi layanan publik mencakup resistensi organisasi, keterbatasan sumber

daya, dan belum optimalnya keterlibatan warga dalam proses digitalisasi.

Dalam konteks lokal, Sorong sebagai salah satu kota di kawasan Indonesia Timur juga berada dalam arus besar transformasi digital administrasi publik. Penelitian Saragih *et al.* (2023) mengenai Analisis Sumber Daya Manusia pada Organisasi Perangkat Daerah di Kota Sorong dalam Mendukung Layanan Berbasis Elektronik menunjukkan bahwa kualitas SDM memegang peran penting dalam keberhasilan implementasi layanan publik berbasis elektronik. Studi tersebut menggunakan teori *e-government* dan menemukan bahwa indikator kepemimpinan, kapasitas SDM, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penentu optimal tidaknya pelayanan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintah Kota Sorong. Temuan ini menegaskan bahwa kota Sorong telah bergerak menuju digitalisasi layanan, namun membutuhkan penguatan manajemen inovasi, khususnya dalam pengembangan kapasitas SDM dan tata kelola perubahan.

Distrik Sorong Timur sebagai salah satu wilayah administrasi di Kota Sorong tidak terlepas dari dinamika ini. Distrik berperan sebagai garda terdepan pelayanan langsung kepada masyarakat, khususnya dalam layanan administrasi kependudukan, perizinan sederhana, dan berbagai layanan administratif lainnya. Kompleksitas kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, ditambah tantangan geografis dan sosial di kawasan Indonesia Timur, menuntut adanya pembaruan sistem administrasi publik yang tidak hanya mengandalkan prosedur manual, tetapi juga memanfaatkan inovasi manajerial dan teknologi digital. Tanpa manajemen inovasi yang terencana dan terarah, pembaruan yang dilakukan berisiko bersifat parsial, tidak berkelanjutan, dan tidak memberikan dampak signifikan terhadap kualitas layanan.

Di sisi lain, jika dilihat dari sisi kajian ilmiah, sebagian besar penelitian mengenai inovasi administrasi publik dan transformasi digital di Indonesia masih berfokus pada level nasional, kementerian, atau kota besar, sementara studi yang secara khusus menyoroti manajemen inovasi dalam pembaruan sistem administrasi publik di tingkat distrik, terutama di kawasan Indonesia Timur seperti Distrik Sorong Timur, masih sangat terbatas. Penelusuran awal terhadap literatur menunjukkan bahwa belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam bagaimana manajemen inovasi dirancang, diimplementasikan, dan dievaluasi pada level distrik di Kota Sorong, khususnya dalam konteks pembaruan sistem administrasi publik yang berbasis elektronik dan responsif terhadap kebutuhan lokal.

Berdasarkan uraian tersebut, muncul kebutuhan untuk melakukan penelitian mengenai Manajemen Inovasi dalam Pembaruan Sistem Administrasi Publik di Distrik Sorong Timur Kota Sorong. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik manajemen inovasi yang dilakukan, faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat distrik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai proses, dinamika, dan praktik manajemen inovasi dalam pembaruan sistem administrasi publik di Distrik Sorong Timur. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap realitas sosial sebagaimana dialami oleh aparatur pemerintah dan masyarakat pengguna layanan.

Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara komprehensif melalui perspektif partisipan, sehingga sangat relevan untuk mengkaji implementasi inovasi dalam sektor publik yang bersifat kontekstual dan kompleks.

Penelitian dilakukan di Distrik Sorong Timur, Kota Sorong, sebagai salah satu wilayah administratif yang menjadi garda terdepan dalam pemberian pelayanan publik, terutama terkait

administrasi kependudukan, pelayanan umum, dan penerapan sistem administrasi berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen di Distrik Sorong Timur Kota Sorong, diperoleh beberapa temuan utama mengenai penerapan manajemen inovasi dalam pembaruan sistem administrasi publik sebagai berikut:

1. Bentuk-Bentuk Inovasi Administrasi Publik di Distrik Sorong Timur
 - a. Digitalisasi Layanan Administrasi
Distrik Sorong Timur telah mulai menerapkan beberapa layanan berbasis elektronik, terutama pada:
 - 1) pelayanan surat keterangan domisili,
 - 2) pelayanan surat pengantar kependudukan,
 - 3) sistem pencatatan administrasi internal,
 - 4) penggunaan aplikasi WA resmi untuk pelayanan cepat.
 Digitalisasi ini bertujuan mempercepat layanan, mengurangi antrian, dan meningkatkan akurasi data pelayanan.
 - b. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan
Beberapa prosedur pelayanan administrasi telah disederhanakan, seperti:
 - 1) pengurangan jumlah formulir,
 - 2) pemangkasan waktu proses,
 - 3) pencantuman alur pelayanan yang lebih jelas pada ruang pelayanan.
 Langkah ini membantu masyarakat memahami apa yang harus dipersiapkan sebelum datang ke kantor distrik.
 - c. Penguatan Kapasitas Aparatur
Aparatur Distrik diberikan:
 - 1) pelatihan dasar penggunaan komputer,
 - 2) pelatihan sistem administrasi digital,
 - 3) pendampingan penggunaan aplikasi kelurahan/distrik.
 - d. Layanan Respons Cepat (*Fast Response*)
Distrik menerapkan pola layanan berbasis respons cepat melalui:
 - 1) grup layanan masyarakat,
 - 2) layanan konsultasi daring,
 - 3) layanan prioritas untuk masyarakat lansia dan difabel.
2. Proses Manajemen Inovasi yang Dijalankan
 - a. Perencanaan (*Planning*)
Perencanaan inovasi dilakukan melalui:
 - 1) rapat koordinasi internal,
 - 2) identifikasi kebutuhan layanan,
 - 3) pemetaan masalah administrasi publik,
 - 4) penyusunan rencana kerja tahunan terkait peningkatan layanan.
 Aparatur menyebut bahwa perencanaan inovasi masih bersifat sederhana dan belum sepenuhnya berbasis analisis data.
 - b. Pengorganisasian (*Organizing*)
Pengorganisasian inovasi dilakukan dengan:
 - 1) pembagian tugas berdasarkan fungsi pelayanan,

- 2) penunjukan operator digital,
- 3) penguatan koordinasi lintas seksi.
Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi belum sepenuhnya adaptif dalam mendukung inovasi berbasis teknologi.
- c. Pelaksanaan (*Actuating*)
Pelaksanaan inovasi dilakukan melalui:
 - 1) uji coba layanan digital,
 - 2) publikasi informasi layanan,
 - 3) peningkatan koordinasi antar-pegawai.
Pelaksanaan inovasi mendapat respons positif dari masyarakat, terutama dalam kemudahan mengakses layanan.
- d. Evaluasi dan Pengawasan (*Controlling*)
Evaluasi inovasi dilakukan secara:
 - 1) informal (evaluasi mingguan),
 - 2) formal (evaluasi bulanan/rapat distrik),
 - 3) laporan kinerja tahunan.
Namun, belum ada instrumen evaluasi inovasi yang baku dan terstruktur.
3. Faktor Pendukung Manajemen Inovasi
 - a. Dukungan Pimpinan Distrik
Kepala Distrik menunjukkan komitmen tinggi terhadap digitalisasi layanan, sehingga mendorong aparatur lebih adaptif terhadap perubahan.
 - b. Antusiasme Masyarakat
Masyarakat Sorong Timur secara umum menunjukkan minat tinggi terhadap pelayanan cepat dan fleksibel berbasis digital.
 - c. Ketersediaan Perangkat Dasar TI
Distrik telah memiliki komputer, jaringan internet, dan printer sebagai fasilitas dasar implementasi inovasi administrasi publik.
4. Faktor Penghambat Manajemen Inovasi
 - a. Keterbatasan Infrastruktur Digital
Beberapa hambatan yang ditemukan:
 - 1) jaringan internet tidak stabil,
 - 2) perangkat komputer belum merata,
 - 3) kurangnya sistem digital terintegrasi.
 - b. Literasi Teknologi Aparatur yang Belum Merata
Tidak semua pegawai menguasai aplikasi digital atau sistem komputer secara optimal, sehingga memperlambat implementasi inovasi.
 - c. Minimnya Anggaran Khusus Inovasi
Anggaran operasional belum secara eksplisit diarahkan pada pengembangan inovasi administrasi berbasis digital.
 - d. Rendahnya Partisipasi dalam Evaluasi Layanan
Feedback masyarakat belum terkelola dengan baik untuk dijadikan bahan perbaikan sistem.

Pembahasan

1. Inovasi Administrasi Publik sebagai Respons atas Tuntutan Pelayanan Modern
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distrik Sorong Timur telah berada pada arah yang tepat dalam menerapkan inovasi administrasi publik. Digitalisasi layanan, penyederhanaan

prosedur, dan peningkatan kapasitas aparatur sejalan dengan konsep *public sector innovation* yang menekankan efisiensi, kecepatan, dan transparansi pelayanan publik. Kondisi ini sejalan dengan teori inovasi sektor publik yang menekankan pentingnya:

- a. kreativitas,
- b. pembelajaran organisasi,
- c. dan adaptasi teknologi.

Distrik Sorong Timur telah menunjukkan upaya adaptasi tersebut meskipun masih bersifat bertahap.

2. Manajemen Inovasi Berperan sebagai Penggerak Pembaruan Sistem Administrasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen inovasi (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan) telah berjalan, tetapi belum semuanya optimal. Unsur perencanaan dan pengawasan masih membutuhkan peningkatan agar pembaruan administrasi dapat berkelanjutan (*sustainable innovation*). Proses inovasi ini sesuai dengan pandangan Tidd & Bessant bahwa inovasi membutuhkan:

- a. arah strategis yang jelas,
- b. struktur organisasi adaptif,
- c. dan kepemimpinan inovatif.

Dalam konteks ini, dukungan Kepala Distrik menjadi faktor kunci keberhasilan inovasi di Sorong Timur.

3. Kapasitas SDM Menjadi Faktor Penentu Keberhasilan Inovasi

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas SDM, terutama literasi teknologi digital, masih menjadi tantangan utama. Hal ini mengonfirmasi teori *e-government readiness* yang menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah elemen paling kritis dalam transformasi digital. Peningkatan kompetensi pegawai merupakan kebutuhan mendesak untuk memperkuat inovasi layanan publik.

4. Kesenjangan Infrastruktur dan Akses Teknologi Menghambat Modernisasi Administrasi

Jaringan internet yang tidak stabil, perangkat terbatas, dan infrastruktur digital yang belum memadai menjadi hambatan utama. Temuan ini memperkuat konsep bahwa inovasi akan sulit berkembang tanpa dukungan infrastruktur yang kuat.

5. Dampak Inovasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Data lapangan menunjukkan bahwa inovasi manajemen telah:

- a. mempercepat proses pelayanan,
- b. mengurangi praktik birokrasi berbelit,
- c. meningkatkan kepuasan masyarakat,
- d. meningkatkan transparansi.

Namun dampak positif ini dapat meningkat jika faktor penghambat utama dapat diatasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen inovasi telah berperan penting dalam mendorong pembaruan sistem administrasi publik di Distrik Sorong Timur Kota Sorong melalui penerapan digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan kapasitas aparatur, yang secara keseluruhan mampu meningkatkan efektivitas, kecepatan, dan transparansi pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi inovasi belum berjalan optimal karena masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur digital, literasi teknologi aparatur yang belum merata, anggaran inovasi yang minim, serta rendahnya pengelolaan partisipasi masyarakat sebagai umpan balik. Dengan demikian, keberhasilan inovasi administrasi publik di Distrik Sorong

Timur membutuhkan penguatan perencanaan inovasi yang lebih strategis, peningkatan kompetensi SDM, pembangunan infrastruktur teknologi yang memadai, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat untuk memastikan inovasi berjalan berkelanjutan dan memberikan dampak maksimal terhadap kualitas pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Bagong, S. (2004). *Sosiologi ekonomi*. Kencana.
- Baudrillard, J. (1994). *Simulacra and simulation*. University of Michigan Press.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Featherstone, M. (2007). *Consumer culture and postmodernism*. SAGE Publications.
- Frinaldi, A., Dermawan, D., & Dharma, Y. (2024). Transformasi digital administrasi pemerintah di Indonesia: Peningkatan efektivitas layanan berbasis teknologi. *Jurnal Transformasi Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Stanford University Press.
- Habermas, J. (1984). *The theory of communicative action*. Beacon Press.
- Harvey, D. (1990). *The condition of postmodernity*. Blackwell.
- Kardiat, S. (2023). Inovasi administrasi publik dalam menghadapi era disrupsi. *Pallangga Praja: Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(2), 102–114.
- Kvale, S. (2016). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Cabinet Office.
- Polanyi, K. (2001). *The great transformation: The political and economic origins of our time*. Beacon Press.
- Ritzer, G. (2011). *The McDonalldization of society*. Pine Forge Press.
- Saragih, M. A., & Yulian, D. (2023). Analisis sumber daya manusia dalam mendukung layanan berbasis elektronik pada organisasi perangkat daerah Kota Sorong. *Jurnal Administrasi Publik Papua*, 7(1), 33–45.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Anchor Books.
- Smelser, N., & Swedberg, R. (Eds.). (2005). *The handbook of economic sociology*. Princeton University Press.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2018). *Managing innovation: Integrating technological, market, and organizational change* (6th ed.). Wiley.
- Utami, D. (2023). Transformasi administrasi publik berbasis teknologi: Tantangan dan peluang. *Jurnal Administrasi Nusantara*, 14(3), 210–225.
- Weber, M. (1958). *The Protestant ethic and the spirit of capitalism*. Scribner.