

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DI KABUPATEN PIDIE

Zulkifli¹, Zulfikar², Awaluddin³

¹Universitas Jabal Ghafur, Indonesia, Zulkifli_fia@unigha.ac.id

²Universitas Jabal Ghafur, Indonesia, Zulfikar@unigha.ac.id

³Universitas Jabal Ghafur, Indonesia, Awaluddin@unigha.ac.id

* Corresponding Author: Zulkifli_fia@unigha.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<i>Sejarah Artikel: (Diisi Editor)</i> Diterima: 18 Maret 2026 Direvisi: 28 Maret 2026 Disetujui: 29 Juni 2026 Tersedia Daring: 13 Juli 2026 Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik; Administrasi Pembangunan; Reformasi Birokrasi; transformasi digital; Tata Kelola Pemerintahan.	Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk inovasi pelayanan publik, kualitas administrasi pembangunan, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusi inovasi tersebut terhadap peningkatan administrasi pembangunan di Kabupaten Pidie. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan pejabat Organisasi Perangkat Daerah (OPD), aparatur kecamatan, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pidie dilakukan melalui digitalisasi pelayanan, implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), penyederhanaan SOP, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan koordinasi antar-OPD, dan pemanfaatan sistem informasi pemerintahan. Inovasi tersebut memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas pelayanan, kualitas data pembangunan, dan kepuasan masyarakat. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, regulasi, kompetensi aparatur, dan partisipasi masyarakat, sedangkan hambatan utama berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, belum optimalnya integrasi sistem informasi, dan belum meratanya kemampuan aparatur. Penelitian menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik berperan strategis dalam meningkatkan kualitas administrasi pembangunan di Kabupaten Pidie melalui penguatan transformasi digital, peningkatan kapasitas aparatur, dan perbaikan tata kelola pemerintahan.
Keywords:	ABSTRACT
Public Service Innovation; Development Administration; Bureaucratic Reform; Digital Transformation; Governance;	<i>This study aims to analyze the forms of public service innovation, the quality of development administration, supporting and inhibiting factors, and the contribution of these innovations to improving development administration in Pidie Regency. The study used a descriptive method with a qualitative approach. Data were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation with officials of Regional Apparatus Organizations (OPD), sub-district officials, and community service users. Data analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña through the stages of data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results show that public service innovation in Pidie Regency is carried out through service digitalization, implementation of Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN), simplification of SOPs, increasing apparatus capacity, strengthening coordination between OPDs, and utilization of government information systems. These innovations contribute to increasing effectiveness, efficiency, transparency, service accountability, development data quality, and public</i>

satisfaction. Supporting factors include leadership commitment, regulations, apparatus competence, and community participation, while the main obstacles are limited technological infrastructure, sub-optimal integration of information systems, and unequal apparatus capabilities. The study concluded that public service innovation plays a strategic role in improving the quality of development administration in Pidie Regency through strengthening digital transformation, increasing the capacity of the apparatus, and improving governance.

© 2023
This is an open access article under CC-BY license



1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah karena berkaitan langsung dengan kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks reformasi birokrasi dan transformasi digital, pemerintah daerah dituntut untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan sekaligus mendukung administrasi pembangunan. Inovasi tersebut tidak hanya berupa digitalisasi layanan, tetapi juga penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan koordinasi antarlembaga, dan pemanfaatan data untuk mendukung pengambilan keputusan pembangunan.

Kabupaten Pidie sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Aceh terus melakukan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa inovasi yang telah dikembangkan antara lain digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi pada sejumlah organisasi perangkat daerah. Inovasi tersebut diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi administrasi, dan memperbaiki kualitas data pembangunan daerah.

Meskipun demikian, berbagai indikator menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pidie masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan dokumen RPJMD Kabupaten Pidie 2025–2029/BPS Kabupaten Pidie/Ombudsman RI Perwakilan Aceh, masih terdapat permasalahan berupa (misalnya rendahnya indeks kepuasan masyarakat, keterlambatan penyelesaian pelayanan, keterbatasan infrastruktur digital, atau rendahnya pemanfaatan aplikasi pelayanan). Selain itu, isi data mengenai jumlah layanan digital, cakupan PATEN, nilai SPBE, atau Indeks Reformasi Birokrasi Kabupaten Pidie, menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik belum berlangsung secara merata pada seluruh perangkat daerah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan publik belum sepenuhnya menghasilkan peningkatan kualitas administrasi pembangunan.

Administrasi pembangunan membutuhkan sistem administrasi yang mampu menghasilkan data yang akurat, proses pelayanan yang cepat, koordinasi antarlembaga

yang efektif, serta pengelolaan informasi yang terintegrasi. Oleh karena itu, keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, kompetensi aparatur, komitmen pimpinan, serta kemampuan organisasi mengintegrasikan berbagai sistem pelayanan ke dalam proses administrasi pembangunan.

Penelitian ini terletak pada pendekatan yang mengintegrasikan kajian inovasi pelayanan publik dengan kualitas administrasi pembangunan di Kabupaten Pidie. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada evaluasi inovasi pelayanan pada satu instansi tertentu, seperti pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kecamatan, atau implementasi sistem pelayanan berbasis digital. Penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih komprehensif dengan menganalisis keterkaitan antara inovasi pelayanan publik dan peningkatan kualitas administrasi pembangunan secara menyeluruh, yang meliputi aspek perencanaan pembangunan, koordinasi lintas perangkat daerah, pelaksanaan program pembangunan, pengendalian, evaluasi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan model analisis yang lebih utuh mengenai kontribusi inovasi pelayanan publik terhadap peningkatan kualitas administrasi pembangunan daerah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan. Penelitian oleh Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berperan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Penelitian Dwiyanto (2017) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, kompetensi aparatur, dan partisipasi masyarakat. Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi pelayanan publik. Penelitian lainnya mengenai implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, berbagai penelitian mengenai reformasi birokrasi juga menegaskan bahwa inovasi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Meskipun demikian, hasil telaah literatur menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (Research Gap). Sebagian besar penelitian terdahulu hanya mengkaji efektivitas inovasi pelayanan publik pada unit pelayanan tertentu tanpa menghubungkannya dengan kualitas administrasi pembangunan secara menyeluruh. Penelitian mengenai Kabupaten Pidie juga masih didominasi oleh kajian pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan kecamatan, sedangkan penelitian yang mengkaji bagaimana inovasi pelayanan publik memengaruhi kualitas administrasi pembangunan daerah masih sangat terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan aspek inovasi pelayanan, reformasi birokrasi, tata kelola pemerintahan, dan administrasi pembangunan dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis yang lebih luas dan mendalam.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: menganalisis bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Kabupaten Pidie. Menganalisis kualitas administrasi pembangunan setelah implementasi inovasi pelayanan publik. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas administrasi pembangunan. Merumuskan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kabupaten Pidie dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai hubungan antara inovasi pelayanan publik dan kualitas administrasi pembangunan pada pemerintah daerah. Penelitian ini juga memberikan kerangka konseptual yang mengintegrasikan inovasi pelayanan, reformasi birokrasi, dan administrasi pembangunan dalam satu model analisis. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pidie dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, memperkuat koordinasi antarperangkat daerah, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, meningkatkan kapasitas aparatur, serta mewujudkan administrasi pembangunan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang mengkaji inovasi pelayanan publik dan administrasi pembangunan pada pemerintah daerah

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam proses implementasi inovasi pelayanan publik serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas administrasi pembangunan di Kabupaten Pidie. Penelitian tidak hanya mendeskripsikan bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik yang diterapkan, tetapi juga menganalisis mekanisme implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta dampaknya terhadap efektivitas administrasi pembangunan berdasarkan pengalaman para pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Informan meliputi

1. Pejabat Organisasi Perangkat Daerah (OPD),
2. Sekretaris Camat
3. Kepala bidang pelayanan publik,
4. Staf Pelayanan Kecamatan
5. Serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik.

Data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen resmi Pemerintah Kabupaten Pidie, antara lain laporan kinerja instansi pemerintah (LKjIP), dokumen Rencana

Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, peraturan perundang-undangan, laporan inovasi daerah, data statistik pelayanan, serta berbagai artikel ilmiah dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan inovasi pelayanan publik dan administrasi pembangunan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai bentuk inovasi pelayanan publik, mekanisme pelaksanaannya, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas administrasi pembangunan. Hasil wawancara direkam, ditranskripsikan, kemudian dikutip secara langsung pada bagian hasil penelitian sebagai bukti empiris yang dilengkapi dengan kode informan.

Observasi dilakukan secara langsung pada unit-unit pelayanan publik yang menjadi lokasi penelitian untuk mengamati proses pelayanan, penggunaan teknologi atau aplikasi pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung inovasi pelayanan. Hasil observasi dicatat dalam *field notes* (catatan lapangan) sebagai data pendukung untuk memverifikasi hasil wawancara.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan implementasi inovasi pelayanan publik, seperti laporan pelaksanaan program, data jumlah pengguna layanan, waktu penyelesaian pelayanan, standar pelayanan, foto kegiatan, arsip administrasi, serta dokumen pendukung lainnya. Dokumen tersebut digunakan untuk melakukan triangulasi terhadap informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai. Data hasil wawancara dikodekan berdasarkan tema-tema penelitian, kemudian dikelompokkan ke dalam kategori seperti bentuk inovasi, mekanisme implementasi, manfaat, hambatan, serta kontribusi terhadap administrasi pembangunan. Selanjutnya, hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi, kutipan wawancara, tabel temuan, serta matriks analisis yang memperlihatkan hubungan antara bentuk inovasi, mekanisme pelaksanaan, hasil yang dicapai, dan faktor penghambat maupun pendukung implementasi.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi dokumen. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai kelompok informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi dokumen dilakukan dengan mencocokkan hasil temuan lapangan dengan dokumen resmi pemerintah. Selain itu, peneliti menerapkan *member checking* kepada beberapa informan untuk memastikan kesesuaian hasil interpretasi dengan informasi yang mereka sampaikan, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas yang lebih tinggi.

3. Hasil dan Pembahasan

Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Pidie

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pidie telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari upaya meningkatkan efektivitas administrasi pembangunan. Inovasi tersebut tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga mencakup penyederhanaan prosedur pelayanan, penguatan pelayanan berbasis kecamatan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan koordinasi antarorganisasi perangkat daerah (OPD).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Publik, diperoleh informasi bahwa:

"Pemerintah Kabupaten Pidie terus mendorong setiap OPD untuk mengembangkan inovasi pelayanan sesuai karakteristik tugas masing-masing. Saat ini sebagian pelayanan administrasi sudah dilakukan secara digital sehingga masyarakat tidak harus datang berulang kali ke kantor pelayanan." (Informan I-01)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan menjadi salah satu strategi utama pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Beberapa layanan administrasi telah memanfaatkan aplikasi berbasis elektronik, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan pengelolaan data pembangunan.

Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa sebagian besar kantor pelayanan telah menggunakan komputerisasi dalam proses administrasi, meskipun implementasi sistem informasi belum sepenuhnya terintegrasi antar-OPD. Pada tingkat kecamatan, implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan administrasi tanpa harus datang ke ibu kota kabupaten.

Sekretaris Camat menjelaskan:

"Dengan adanya PATEN masyarakat cukup mengurus sebagian besar administrasi di kecamatan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya." (Informan I-02)

Selain digitalisasi pelayanan, inovasi lainnya berupa penyederhanaan alur pelayanan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), penyediaan informasi pelayanan secara terbuka, serta peningkatan kompetensi aparatur melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Secara umum bentuk inovasi pelayanan publik yang ditemukan dapat diringkas pada Tabel 1.

Tabel 1. Inovasi Pelayanan Publik

No	Bentuk Inovasi	Implementasi	Dampak
1	Digitalisasi pelayanan	Pemanfaatan aplikasi pelayanan administrasi	Mempercepat pelayanan

2	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Pelimpahan kewenangan kepada kecamatan	sebagian pelayanan	Meningkatkan pelayanan	akses
3	Penyederhanaan SOP	Penyederhanaan administrasi	prosedur	Mengurangi pelayanan	waktu
4	Peningkatan kapasitas aparatur	Pelatihan pelayanan publik dan teknologi informasi		Meningkatkan kompetensi pegawai	
5	Koordinasi lintas OPD	Rapat koordinasi dan integrasi data pembangunan		Meningkatkan sinkronisasi program	

Kualitas Administrasi Pembangunan Setelah Implementasi Inovasi Pelayanan Publik

Implementasi inovasi pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap kualitas administrasi pembangunan di Kabupaten Pidie. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pada aspek efektivitas perencanaan pembangunan, pengelolaan data pembangunan, koordinasi antarperangkat daerah, transparansi pelayanan, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat Bappeda diperoleh informasi sebagai berikut:

"Data pembangunan sekarang relatif lebih mudah diperoleh karena sebagian OPD sudah menggunakan sistem informasi. Hal ini membantu proses penyusunan perencanaan pembangunan daerah." (Informan I-03)

Digitalisasi administrasi memungkinkan proses pengumpulan data pembangunan menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Meskipun demikian, beberapa OPD masih menggunakan sistem administrasi manual sehingga integrasi data belum sepenuhnya optimal.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pelayanan mempercepat proses penerbitan dokumen administrasi. Waktu pelayanan yang sebelumnya membutuhkan beberapa hari dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat untuk jenis layanan tertentu.

Selain meningkatkan efisiensi administrasi, inovasi pelayanan juga meningkatkan transparansi pelayanan melalui penyediaan informasi persyaratan, biaya, serta standar waktu pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat.

Seorang pengguna layanan menyampaikan:

"Sekarang informasi persyaratan sudah jelas. Kami bisa mengetahui dokumen apa saja yang harus dibawa sehingga prosesnya lebih mudah." (Informan M-01)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Faktor Pendukung Implementasi Inovasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pidie dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung yang saling berkaitan. Faktor pertama adalah komitmen pimpinan daerah yang berperan penting dalam mendorong pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin

melalui penyusunan berbagai kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan anggaran untuk pengembangan inovasi, serta pemberian arahan kepada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) agar mampu menciptakan dan mengembangkan inovasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dukungan pimpinan juga terlihat dalam upaya mempercepat transformasi digital dan meningkatkan koordinasi antarlembaga sehingga pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Selain komitmen pimpinan, dukungan regulasi juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik. Berbagai peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik, reformasi birokrasi, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memberikan landasan hukum yang jelas bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan berbagai bentuk inovasi pelayanan. Keberadaan regulasi tersebut memberikan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Faktor pendukung berikutnya adalah kompetensi aparatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah secara berkelanjutan melaksanakan berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kemampuan aparatur, khususnya dalam bidang pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengoperasian sistem pelayanan berbasis digital. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia tersebut berkontribusi terhadap kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional sehingga kualitas pelayanan publik semakin meningkat.

Di samping itu, partisipasi masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik. Masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra pemerintah dalam memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan melalui mekanisme pengaduan, survei kepuasan masyarakat, maupun forum konsultasi publik. Umpan balik yang diberikan masyarakat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah untuk melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan pelayanan sehingga inovasi yang dikembangkan semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Faktor Penghambat Implementasi Inovasi Pelayanan Publik

Di samping berbagai faktor pendukung, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pidie masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Belum seluruh wilayah kecamatan memiliki jaringan internet yang memadai dan stabil sehingga penerapan pelayanan berbasis digital belum dapat dilaksanakan secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa jenis pelayanan masih harus dilakukan secara manual, yang berdampak pada lamanya proses pelayanan serta terbatasnya akses masyarakat terhadap layanan berbasis elektronik.

Hambatan berikutnya adalah belum optimalnya integrasi sistem informasi antarorganisasi perangkat daerah. Masing-masing OPD masih menggunakan aplikasi yang berbeda dan belum terhubung dalam satu sistem informasi yang terintegrasi. Akibatnya, proses pertukaran data pembangunan, koordinasi antarinstansi, dan sinkronisasi informasi masih memerlukan tahapan administrasi tambahan sehingga efisiensi pelayanan

belum sepenuhnya tercapai. Keterbatasan integrasi sistem tersebut juga memengaruhi kualitas data yang digunakan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembangunan daerah.

Selain itu, kapasitas sumber daya manusia aparatur masih belum merata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat aparatur yang belum memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan teknologi informasi maupun aplikasi pelayanan digital. Perbedaan tingkat kompetensi tersebut menyebabkan proses adaptasi terhadap inovasi pelayanan berlangsung relatif lambat dan belum merata di seluruh perangkat daerah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pendidikan, pelatihan, dan pendampingan secara berkelanjutan masih menjadi kebutuhan penting dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik.

Faktor penghambat lainnya adalah budaya organisasi yang masih cenderung mempertahankan pola kerja administratif secara konvensional. Sebagian aparatur belum sepenuhnya memiliki kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan sistem kerja yang berbasis teknologi dan inovasi. Resistensi terhadap perubahan tersebut menyebabkan implementasi inovasi pelayanan belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya menjadi budaya kerja organisasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi dan regulasi, tetapi juga memerlukan perubahan budaya organisasi, peningkatan komitmen seluruh aparatur, serta penguatan manajemen perubahan agar inovasi dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Administrasi Pembangunan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas administrasi pembangunan di Kabupaten Pidie. Berbagai inovasi yang diterapkan pemerintah daerah tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga memperkuat efektivitas penyelenggaraan administrasi pembangunan secara menyeluruh. Digitalisasi pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, penguatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan koordinasi antarorganisasi perangkat daerah (OPD) telah mendorong terciptanya sistem administrasi yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas proses perencanaan pembangunan melalui tersedianya data yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh setiap perangkat daerah. Pemanfaatan teknologi informasi juga mempercepat proses pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data pembangunan sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Selain itu, pelayanan administrasi kepada masyarakat menjadi lebih cepat karena adanya penyederhanaan prosedur pelayanan serta pemanfaatan aplikasi berbasis digital yang mengurangi tahapan birokrasi.

Kontribusi lainnya terlihat pada meningkatnya koordinasi antar-OPD dalam pelaksanaan pembangunan. Pemanfaatan sistem informasi memungkinkan pertukaran data dan informasi antarinstansi menjadi lebih mudah sehingga sinkronisasi program pembangunan dapat dilakukan secara lebih efektif. Di samping itu, inovasi pelayanan juga meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan melalui keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, serta standar pelayanan

yang dapat diakses oleh masyarakat. Kondisi tersebut mendorong peningkatan akuntabilitas aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya perubahan positif terhadap kualitas pelayanan setelah berbagai inovasi diterapkan. Proses pelayanan yang lebih cepat, prosedur yang lebih sederhana, serta kemudahan memperoleh informasi pelayanan memberikan dampak terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung keberhasilan administrasi pembangunan daerah secara berkelanjutan.

Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa setiap bentuk inovasi pelayanan memberikan kontribusi yang berbeda terhadap peningkatan kualitas administrasi pembangunan. Hubungan antara bentuk inovasi pelayanan publik dengan dampaknya terhadap administrasi pembangunan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Administrasi Pembangunan di Kabupaten Pidie

NO	Bentuk Inovasi Pelayanan Publik	Kontribusi terhadap Administrasi Pembangunan
1	Digitalisasi pelayanan	Mempercepat pengelolaan dan penyediaan data pembangunan sehingga mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan
2	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik, memperpendek rentang birokrasi, dan mempercepat penyelesaian administrasi
3	Penyederhanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi waktu pelayanan, dan mempermudah masyarakat memperoleh layanan.
4	Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur	Meningkatkan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berbasis teknologi informasi.
5	Penguatan koordinasi lintas OPD	Meningkatkan sinkronisasi program pembangunan, memperkuat integrasi data, dan mendukung pelaksanaan pembangunan yang lebih efektif.
6	Transparansi pelayanan publik	Meningkatkan keterbukaan informasi pelayanan sehingga mendorong akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.
7	Pemanfaatan sistem informasi pemerintahan	Mendukung integrasi data antarperangkat daerah serta mempercepat proses monitoring dan evaluasi pembangunan.

Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam memperkuat administrasi pembangunan di Kabupaten Pidie. Semakin baik implementasi inovasi pelayanan yang didukung oleh kebijakan, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta koordinasi antarperangkat daerah, maka semakin tinggi pula kualitas administrasi pembangunan yang dihasilkan. Oleh karena itu, keberlanjutan inovasi pelayanan publik perlu terus didorong melalui penguatan sistem informasi, peningkatan kapasitas aparatur, penyempurnaan regulasi, dan evaluasi inovasi secara berkelanjutan agar mampu mendukung terwujudnya tata kelola

pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat..

Dari keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pidie telah mengarah pada prinsip-prinsip good governance, yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada pelayanan masyarakat. Digitalisasi pelayanan serta implementasi PATEN merupakan bentuk inovasi yang mampu mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2018) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas organisasi dan kepuasan masyarakat. Inovasi yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Pidie menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi prosedur birokrasi, dan meningkatkan kualitas informasi pelayanan.

Temuan penelitian juga mendukung pandangan Dwiyanto (2017) bahwa keberhasilan inovasi pelayanan dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, kompetensi aparatur, dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Pidie, komitmen pimpinan daerah menjadi faktor penting dalam mendorong implementasi inovasi pelayanan, sedangkan keterbatasan kompetensi aparatur dan belum optimalnya integrasi sistem informasi masih menjadi tantangan utama.

Dari perspektif administrasi pembangunan, inovasi pelayanan publik tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan administratif, tetapi juga memperkuat efektivitas penyelenggaraan pembangunan daerah melalui peningkatan kualitas data, koordinasi lintas sektor, serta pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis informasi. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik merupakan instrumen strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan tata kelola pemerintahan daerah.

Meskipun demikian, keberlanjutan inovasi memerlukan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem informasi antar-OPD, serta evaluasi inovasi secara berkala agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Pidie. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik bukan sekadar penerapan teknologi, melainkan proses perubahan organisasi yang harus didukung oleh kebijakan, kepemimpinan, budaya kerja, dan kolaborasi antarlembaga agar mampu meningkatkan kualitas administrasi pembangunan secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pidie berperan penting dalam meningkatkan kualitas administrasi pembangunan. Penerapan digitalisasi pelayanan, PATEN, penyederhanaan SOP, peningkatan kapasitas aparatur, koordinasi antar-OPD, dan pemanfaatan sistem informasi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan. Keberhasilan inovasi didukung oleh komitmen pemerintah, regulasi, kompetensi aparatur, dan partisipasi masyarakat, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan

infrastruktur teknologi, integrasi sistem informasi yang belum optimal, serta belum meratanya kompetensi aparatur. Oleh karena itu, diperlukan penguatan transformasi digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem informasi, serta evaluasi inovasi secara berkelanjutan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih berkualitas.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Jabal Ghafur atas dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan informasi, dukungan administratif, serta bantuan teknis sehingga penelitian berjudul *"Inovasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Administrasi Pembangunan di Kabupaten Pidie"* dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian pelayanan publik dan administrasi pembangunan.

5. Daftar Pustaka

- Albury, D. (2005). Fostering Innovation in Public Services. *Public Money & Management*, 25(1), 51–56. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00450.x>
- Anttiroiko, A. V., Bailey, S. J., & Valkama, P. (2011). Innovations in Public Governance in the Western World. *Public Administration Quarterly*, 35(1), 1–33.
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing Innovation in the Public Sector: Aligning Innovation Measurement with Policy Goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798.
- Awaluddin, A., & Zulfikar, Z. (2020). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. *Jurnal Sains Riset*, 10(2), 94–104.
- Bason, C. (2018). *Leading Public Sector Innovation: Co-Creating for a Better Society*. Bristol: Policy Press.
- Bekkers, V., Edelenbos, J., & Steijn, B. (Eds.). (2011). *Innovation in the Public Sector: Linking Capacity and Leadership*. London: Palgrave Macmillan.
- Borins, S. (2001). Encouraging Innovation in the Public Sector. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 310–319.
- Chen, Y. C., & Gant, J. (2001). Transforming Local E-Government Services: The Use of Application Service Providers. *Government Information Quarterly*, 18(4), 343–355.
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-Government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34.
- Hartley, J., Sørensen, E., & Torfing, J. (2013). Collaborative Innovation: A Viable Alternative to Market Competition and Organizational Entrepreneurship. *Public Administration Review*, 73(6), 821–830.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fikar, Z. (2022). Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Ekobismen*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. London: Strategy Unit, Cabinet Office.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. London: Routledge.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, Public Policy and Public Services Delivery in the UK: The Word That Would Be King? *Public Administration*, 89(4), 1335–1350.
- Pratama, A. B. (2020). The Implementation of Digital Government in Improving Public Services in Indonesia. *Journal of Governance and Local Politics*, 2(2), 89–101.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sangkala. (2013). *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing Collaborative Innovation in the Public Sector. *Administration & Society*, 43(8), 842–868.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: United Nations.
- Wahyudi, A. (2021). Digital Transformation of Public Services in Local Government: Challenges and Opportunities. *Jurnal Bina Praja*, 13(2), 273–284.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik: Era Globalisasi*. Yogyakarta: CAPS.

- Zulfikar, Z., Zulkifli, Z., Jayus, Z., & Awaluddin, A. (2025). Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Indrajaaya. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 12(3), 1330-1349.
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia. *Eureka Media Aksara*.