



Analisis Perubahan Kebijakan Administrasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat : Tantangan, Solusi, dan Implikasinya terhadap Masyarakat

Notafati Waruwu ^{1*}, Eliagus Telaumbanua ², Fatolosa Hulu ³, Robin Markus Putra Waruwu ⁴

¹ Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Jln. Karet No.30 Kelurahan Iilir, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara, Indonesia, 22810

^{2,3,4} Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Jln. Karet No.30 Kelurahan Iilir, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara, Indonesia, 22810

Penulis Korespondensi : notafatiwaruwu45@gmail.com ^{1*}, eliagus.tel@gmail.com ², fatoshulu@gmail.com ³, robinwaruwu344@gmail.com ⁴

Abstract. *This study aims to evaluate the implementation of administrative policy changes in public services in the Sirombu District Office, West Nias Regency. The method used in this study was an in-depth interview with ten informants, comprising employees and members of the public. The results of the study show that the implementation of the new policy has increased the efficiency and transparency of services, primarily through the simplification of procedures and the implementation of a one-stop service system. This transformation has significantly reduced the processing time for various administrative tasks, making the public service experience smoother and more efficient for the citizens. The simplification of procedures has also helped in reducing bureaucratic red tape, enabling faster approvals for permits and other official documents. Moreover, the one-stop service system has consolidated various services in a single location, which minimizes the need for citizens to visit multiple offices, thus saving both time and effort. However, there are obstacles faced in the implementation of this policy. These include limited infrastructure, particularly inadequate IT infrastructure and unreliable internet access, which hampers the smooth execution of online services. Low digital literacy among some citizens further complicates the effective utilization of the new system. Moreover, there is a lack of adequate employee training, which results in inefficiencies in handling digital systems and responding to public queries. Despite these challenges, the public has responded positively to the policy, recognizing its potential to improve service delivery. However, certain shortcomings still need to be addressed, such as improving the clarity of procedures, enhancing queue management systems, and addressing the needs of vulnerable groups, such as the elderly and those without access to digital tools.*

Keywords: *Administrative Policy, Policy Change, Public Service, Service Efficiency, Transparency*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi perubahan kebijakan administratif dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan sepuluh informan, yang terdiri dari pegawai dan masyarakat umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan baru ini telah meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, terutama melalui penyederhanaan prosedur dan penerapan sistem pelayanan terpadu satu atap. Transformasi ini telah secara signifikan mengurangi waktu pemrosesan berbagai tugas administratif, menjadikan pengalaman pelayanan publik lebih lancar dan efisien bagi masyarakat. Penyederhanaan prosedur juga membantu mengurangi birokrasi, memungkinkan persetujuan izin dan dokumen resmi lainnya lebih cepat. Lebih lanjut, sistem pelayanan terpadu satu atap telah mengkonsolidasikan berbagai layanan dalam satu lokasi, yang meminimalkan kebutuhan masyarakat untuk mengunjungi beberapa kantor, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Namun, terdapat kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini, antara lain keterbatasan infrastruktur, khususnya infrastruktur TI yang kurang memadai dan akses internet yang kurang handal, yang menghambat kelancaran pelaksanaan layanan daring. Rendahnya literasi digital di antara sebagian warga semakin mempersulit pemanfaatan sistem baru yang efektif. Selain itu, kurangnya pelatihan pegawai yang memadai mengakibatkan inefisiensi dalam mengelola sistem digital dan menanggapi pertanyaan publik. Meskipun menghadapi tantangan-tantangan ini, masyarakat telah merespons kebijakan ini secara positif, menyadari potensinya untuk meningkatkan penyediaan layanan. Namun, beberapa kekurangan masih perlu diatasi, seperti meningkatkan kejelasan prosedur, menyempurnakan sistem manajemen antrian, dan memenuhi kebutuhan kelompok rentan, seperti lansia dan mereka yang tidak memiliki akses ke perangkat digital.

Kata kunci: *Efisiensi Pelayanan, Kebijakan Administrasi, Pelayanan Publik, Perubahan Kebijakan, Transparansi*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah bagian integral dari fungsi negara modern yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan (Anam et al., 2023). Di negara berkembang seperti Indonesia, peran pemerintah dalam penyediaan layanan publik sangat vital, mencakup akses ke layanan kesehatan dan pendidikan (Pamungkas & Hariri, 2022). Tanggung jawab negara dalam hal ini tidak hanya terbatas pada pemenuhan hak dasar, tetapi juga melibatkan pembangunan sosial dan kesejahteraan masyarakat (Pamungkas & Hariri, 2022). Oleh karena itu, birokrasi pemerintahan di tingkat lokal, seperti kantor kecamatan, memegang peran penting dalam pelaksanaan kebijakan publik (Ali et al., 2023).

Pemerintah Indonesia, sebagai contoh, telah menginstruksikan seluruh kepala daerah untuk mengimplementasikan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu guna mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perizinan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 (Setiawan et al., 2021). Pergeseran ini mencerminkan upaya sistematis untuk meningkatkan legitimasi pemerintah di mata masyarakat melalui reformasi administrasi yang berkelanjutan (Seno, 2020). Meskipun demikian, akuntabilitas pelayanan publik seringkali masih menjadi tantangan signifikan, dengan banyak pihak mempertanyakan efektivitas reformasi yang telah dilakukan (Muradi & Rusli, 2013). Kualitas pelayanan publik dinilai lebih buruk dibandingkan sektor swasta, memicu keraguan publik terhadap kapasitas pemerintah dalam menyediakan layanan bermutu (Ali et al., 2023).

Perubahan kebijakan administrasi sering terjadi sebagai respons terhadap dinamika sosial, perkembangan teknologi, dan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas (Muradi & Rusli, 2013). Transformasi ini mencerminkan upaya untuk beradaptasi dengan perubahan paradigma administrasi publik yang kini lebih menekankan pada transparansi, partisipasi, dan responsivitas (Natalia, 2022). Di Indonesia, muncul pergeseran dari administrasi konvensional menuju model berbasis komunitas yang mendorong inovasi dalam pelayanan publik (Aziz & Roziqin, 2020). Namun, penerapan perubahan kebijakan administrasi sering dihadapkan pada tantangan internal, seperti resistensi birokrasi dan keterbatasan sumber daya (Muradi & Rusli, 2013). Kompleksitas dalam memahami dan mengadaptasi kebijakan baru membutuhkan analisis mendalam terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Oleh karena itu, penting untuk

meneliti bagaimana perubahan kebijakan administrasi diterapkan di tingkat lokal dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dan respons masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efisien dan transparan semakin meningkat, seiring dengan perkembangan zaman (Peso & Pranoto, 2022). Penelitian ini bertujuan mengkaji secara komprehensif bagaimana perubahan kebijakan diimplementasikan, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas layanan. Berdasarkan pengamatan, terdapat beberapa masalah terkait perubahan kebijakan administrasi. Kesiapan aparatur dalam menerapkan sistem administrasi berbasis digital masih kurang, menyebabkan pelayanan menjadi lambat. Sosialisasi mengenai kebijakan baru kepada masyarakat juga minim, mengakibatkan kebingungan dan antrean panjang. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang sering terganggu, menghambat proses administrasi. Kurangnya koordinasi antar unit pelayanan juga menambah kendala, menyebabkan tumpang tindih tugas dan kebingungan dalam implementasi kebijakan.

Fenomena perubahan kebijakan administrasi ini juga mendorong kebutuhan untuk memeriksa sejauh mana kebijakan ini dapat menjawab ekspektasi masyarakat dalam hal pelayanan yang responsif dan berkualitas (Winarta et al., 2020). Fokus penelitian ini sangat relevan karena memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika perubahan kebijakan di tingkat pemerintahan terbawah. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat keberhasilan transformasi tersebut.

Reformasi birokrasi yang diupayakan melalui digitalisasi pelayanan publik menjadi bagian penting dari perubahan kebijakan administrasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan (Utami et al., 2024). Digitalisasi memerlukan infrastruktur pendukung yang memadai, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan adaptasi proses bisnis yang komprehensif agar sistem informasi berfungsi secara optimal (Utami et al., 2024). Penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi dan akuntabilitas, menjadi tantangan dalam penerapan kebijakan digital di sektor pelayanan publik (Lionandiva & Triandi, 2022). Selain itu, adopsi teknologi informasi dalam pelayanan publik membutuhkan kesiapan dalam hal infrastruktur dan kapasitas digital aparat pemerintah (Anam et al., 2023). Dalam konteks Kantor Kecamatan Sirombu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana inovasi digital diimplementasikan dan bagaimana hal ini berdampak pada efisiensi pelayanan publik serta persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Studi ini akan mengidentifikasi celah antara harapan masyarakat dan kenyataan implementasi kebijakan digital, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

Penting untuk menilai bagaimana perubahan kebijakan administrasi di tingkat kecamatan ini berdampak pada kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks implementasi digitalisasi layanan. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas langkah-langkah yang telah diambil dan mengeksplorasi tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi digital. Selain itu, studi ini juga akan mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diadopsi oleh lembaga pemerintahan lain untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui teknologi informasi (Siswanto et al., 2022).

Dengan demikian, penelitian ini menjadi sangat relevan dalam upaya memahami dan mengevaluasi implementasi kebijakan administrasi berbasis digital di daerah terpencil, seperti Kantor Kecamatan Sirombu. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang penting untuk mendukung penerapan kebijakan administrasi digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan fondasi utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik, sejalan dengan prinsip-prinsip birokrasi Weberian yang menekankan rasionalitas dan legalitas dalam administrasi (Oni et al., 2022). Dalam konteks ini, perubahan kebijakan administrasi pelayanan publik menjadi krusial untuk memastikan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis, terutama dalam era digital yang menuntut adaptasi pelayanan secara daring (Anam et al., 2023). Inovasi dalam pelayanan publik merupakan kunci utama bagi pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik, sebagaimana banyak negara di dunia, termasuk Indonesia, telah meluncurkan berbagai program inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan birokrasi (Suranto et al., 2021). Perubahan ini seringkali mencerminkan pergeseran paradigma dari administrasi publik tradisional menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada warga negara dan tata kelola yang baik (*good governance*), menekankan partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan (Natalia, 2022).

Kualitas layanan yang belum optimal ini ditandai oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait prosedur yang rumit, lambat, dan kurang transparan, serta praktik pungutan liar dan indikasi penyimpangan lainnya yang merugikan publik (Rosmajudi, 2022). Meskipun reformasi birokrasi telah gencar dilaksanakan untuk memperbaiki diri, masih terdapat tantangan signifikan seperti menurunnya budaya melayani dan lemahnya integritas pegawai yang memperlambat kemajuan birokrasi (Pratiwi et al., 2022).

Tantangan ini juga diperparah oleh resistensi terhadap perubahan dalam birokrasi, di mana adopsi teknologi informasi seringkali terhambat oleh kurangnya infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai, menyebabkan pelayanan masih bersifat manual dan tidak efisien (Anam et al., 2023). Selain itu, kondisi ini juga seringkali diperparah oleh "*ego sektoral*" institusi publik yang menghambat partisipasi masyarakat dalam pengawasan, menyebabkan aduan seringkali tidak ditindaklanjuti secara efektif dan transparan (Hasibuan et al., 2021). Upaya peningkatan kinerja organisasi, termasuk instansi pelayanan publik, sangat bergantung pada kemampuan pemimpin dalam menciptakan iklim kerja yang kooperatif serta mengarahkan tim untuk mencapai tujuan organisasi (Farah et al., 2023). Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, sangat esensial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Lionandiva & Triandi, 2022).

Teori Kebijakan Publik

Teori kebijakan publik memberikan kerangka analitis untuk memahami proses pembentukan, implementasi, dan evaluasi kebijakan yang mempengaruhi pelayanan publik, menyoroti interaksi kompleks antara aktor negara dan non-negara dalam pengambilan keputusan (Muradi & Rusli, 2013). Dalam konteks ini, perubahan kebijakan administrasi pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat dipahami melalui lensa teori ini, mengkaji bagaimana berbagai kepentingan dan dinamika kekuasaan memengaruhi perumusan dan pelaksanaan regulasi baru untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan (Cahyarini, 2021). Secara spesifik, teori kebijakan publik mencakup beberapa model, seperti model rasional, inkremental, proses, dan kelompok, yang masing-masing menawarkan perspektif berbeda mengenai bagaimana kebijakan publik diformulasikan dan diimplementasikan, termasuk dalam adaptasi teknologi informasi untuk pelayanan publik (Makarim, 2015). Model rasional, misalnya, berasumsi bahwa pembuat kebijakan akan memilih opsi yang memaksimalkan tujuan dengan informasi lengkap dan analisis biaya-manfaat yang cermat, sementara model inkremental berfokus pada penyesuaian bertahap terhadap kebijakan yang sudah ada, merefleksikan kompleksitas realitas politik.

Model proses menekankan tahapan kebijakan dari identifikasi masalah hingga evaluasi, sedangkan model kelompok menyoroti peran berbagai kelompok kepentingan dalam membentuk agenda dan hasil kebijakan (Aminah & Saksono, 2021). Studi ini juga akan menggunakan teori determinasi teknologi dan kebijakan publik sebagai landasan konseptual, di samping itu, konsep *maqâsid syari'ah* akan dipertimbangkan untuk mengevaluasi implementasi kebijakan dalam perspektif tujuan kemaslahatan umat (Rachman, 2021).

Relevansi teori kebijakan publik terhadap studi perubahan administrasi di Kecamatan Sirombu terletak pada kemampuannya menjelaskan dinamika adaptasi kebijakan terhadap tuntutan peningkatan kualitas layanan dan integrasi teknologi (Sellfia et al., 2022).

Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Administrasi publik sebagai disiplin ilmu dan praktik profesional berpusat pada penyelenggaraan fungsi pemerintahan, termasuk pelayanan publik yang esensial, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Natika & Putri, 2021). Konsep ini tidak hanya mencakup organisasi birokrasi tetapi juga mencakup tata kelola yang baik, yang menuntut transparansi, responsivitas, dan partisipasi publik dalam setiap proses kebijakan (Saputra & Nugroho, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, administrasi publik harus adaptif terhadap perkembangan zaman, terutama dengan mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan layanan, sebagaimana dicontohkan oleh pengembangan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web (Anam et al., 2023).

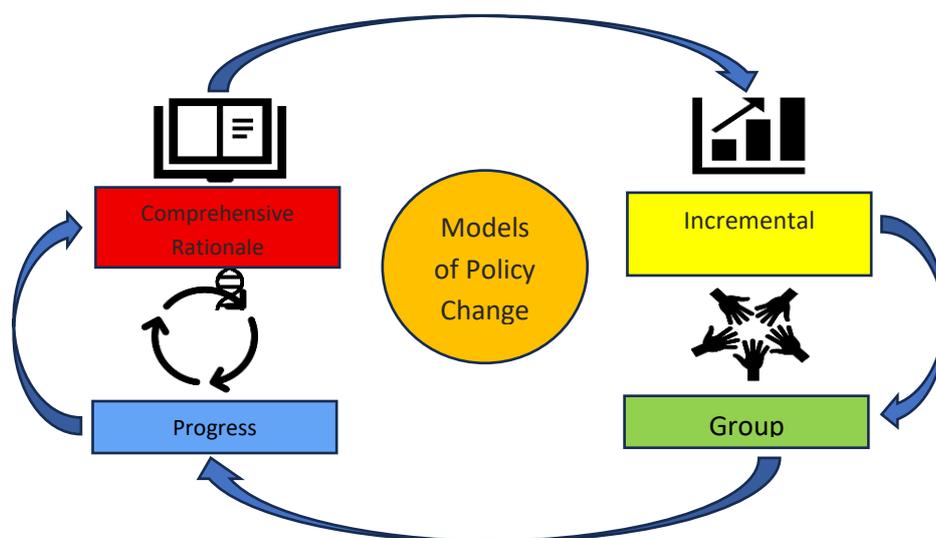
Perubahan Kebijakan Administrasi

Perubahan kebijakan administrasi di Kecamatan Sirombu, khususnya dalam konteks pelayanan publik, mengacu pada adaptasi dan modifikasi regulasi serta prosedur internal untuk merespons dinamika sosial, teknologi, dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Inovasi kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi birokrasi, sejalan dengan amanat reformasi birokrasi yang menekankan pendekatan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat (Aziz & Roziqin, 2020) (Sellfia et al., 2022). Studi ini akan menganalisis bagaimana perubahan kebijakan tersebut memengaruhi praktik pelayanan di tingkat lokal, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti digitalisasi proses dan peningkatan partisipasi publik. Perubahan ini mencakup penyesuaian regulasi untuk mengadopsi teknologi baru dan restrukturisasi organisasi demi mencapai pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dewi & Kurniawan, 2019). Evaluasi terhadap perubahan kebijakan ini sangat penting untuk mengetahui tingkat efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta untuk mengidentifikasi keberhasilan atau kegagalan dari implementasi kebijakan tersebut (Winarta et al., 2020).

Model-Model Perubahan Kebijakan

Analisis perubahan kebijakan administrasi dapat diperkaya dengan mempertimbangkan berbagai model teoritis yang menjelaskan bagaimana kebijakan baru diformulasikan dan diimplementasikan. Model-model ini meliputi model rasional komprehensif, inkremental, proses, dan kelompok, masing-masing menawarkan perspektif unik tentang pengambilan

keputusan dan implementasi kebijakan dalam birokrasi pemerintahan. Model rasional komprehensif mengasumsikan pengambilan keputusan berdasarkan analisis menyeluruh terhadap semua alternatif dan konsekuensinya, sementara model inkremental menekankan penyesuaian bertahap pada kebijakan yang sudah ada, merefleksikan kompleksitas realitas politik. Model proses berfokus pada tahapan-tahapan yang dilalui suatu kebijakan mulai dari perumusan hingga evaluasi, sedangkan model kelompok menyoroti peran berbagai aktor dan kepentingan dalam membentuk arah kebijakan publik. Seperti divisualisasikan pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Model Perubahan Kebijakan

Penerapan model-model ini dalam konteks Kecamatan Sirombu akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan atau kegagalan perubahan kebijakan administrasi. Selain itu, studi ini juga akan menganalisis bagaimana aspek disposisi aparatur birokrasi, sumber daya yang tersedia, dan struktur birokrasi memengaruhi implementasi kebijakan baru, serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam proses perubahan tersebut (Prabawa et al., 2021). Selanjutnya, penelitian ini akan mengkaji bagaimana teknologi e-government dan reformasi birokrasi, seperti yang diimplementasikan di Surabaya atau Jembrana, dapat menjadi pendorong utama dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Sirombu (Suwidyanti, 2023) (Utomo et al., 2015).

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berbagai studi telah mengkaji dinamika perubahan kebijakan administrasi dan implementasinya dalam konteks pelayanan publik, seringkali menyoroti peran teknologi informasi dan komunikasi dalam reformasi birokrasi (Kharismatunnisaa et al., 2023).

Sebagai contoh, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi pelayanan desa berbasis web mampu menyelesaikan permasalahan administrasi surat-menyurat dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Anam et al., 2023). Studi lain menyoroti efektivitas penerapan sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi dalam pemerintahan daerah, dengan penekanan pada dimensi pengendalian dan dukungan pimpinan sebagai faktor penentu keberhasilan (Utami et al., 2024).

Penelitian lain juga mengulas strategi e-government di tingkat kota, seperti yang diterapkan di Surabaya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan platform digital yang relevan dengan teori e-government (Oktariyanda & Rahaju, 2018). Studi-studi ini menggarisbawahi pentingnya komitmen kepemimpinan dan manfaat layanan bagi masyarakat sebagai faktor kunci keberhasilan e-government (Wargadinata, 2021). Aspek transparansi dan publikasi, serta koordinasi intensif antar-level pemerintahan, juga terbukti signifikan dalam keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen untuk program dekonsentrasi (Sallolo et al., 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Kantor Kecamatan Sirombu untuk memahami secara mendalam dinamika perubahan kebijakan administrasi dan implementasi e-government. Pendekatan ini memungkinkan penggalian informasi yang kaya dari berbagai sumber seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen untuk menangkap nuansa kompleks dari fenomena yang diteliti. Metode ini dipilih karena relevan untuk mengidentifikasi dan memahami pola-pola perubahan, tantangan, serta keberhasilan dalam konteks administrasi publik yang spesifik (Karunia, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam (*in-depth understanding*) fenomena perubahan kebijakan administrasi dan implementasi *e-government* di Kantor Kecamatan Sirombu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas dinamika sosial, interaksi antaraktor, serta makna yang diberikan oleh partisipan terhadap perubahan yang terjadi, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi perubahan kebijakan administrasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan pada periode Juni 2025. Data dikumpulkan dari sepuluh informan, termasuk Camat, Sekretaris, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, serta masyarakat, dengan fokus pada beberapa aspek: implementasi kebijakan, kendala yang dihadapi, serta upaya pengoptimalan kebijakan administrasi.

Implementasi Perubahan Kebijakan Administrasi

Implementasi perubahan kebijakan administrasi di Kantor Kecamatan Sirombu bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu perubahan utama yang diterapkan adalah penyederhanaan prosedur administrasi dan penerapan sistem pelayanan satu pintu. Hal ini mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai urusan administrasi tanpa harus mengikuti prosedur yang rumit. Penerapan digitalisasi dalam layanan administrasi, seperti pencatatan data kependudukan dan surat-menyurat, juga turut mempercepat proses pelayanan.

Namun, implementasi kebijakan ini tidak terlepas dari tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurangnya pelatihan untuk pegawai. Meskipun demikian, pemerintah kecamatan terus berupaya melalui pelatihan pegawai dan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengatasi hambatan tersebut. Sebagai hasilnya, pelayanan di kantor kecamatan menjadi lebih transparan, responsif, dan akuntabel, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki.

Kendala dalam Penerapan Perubahan Kebijakan

Selama penerapan kebijakan baru, beberapa kendala utama teridentifikasi, termasuk kurangnya pemahaman dari sebagian pegawai terhadap sistem baru, serta gangguan teknis yang disebabkan oleh keterbatasan jaringan internet dan perangkat komputer yang usang. Selain itu, kurangnya sosialisasi yang efektif menyebabkan beberapa masyarakat masih bingung dengan prosedur baru, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau bagi masyarakat lanjut usia.

Solusi yang diambil untuk mengatasi kendala tersebut termasuk pelatihan singkat bagi pegawai, penambahan petugas yang memberikan bimbingan langsung kepada masyarakat, serta upaya perbaikan jaringan internet. Kendala-kendala ini mencerminkan pentingnya penyesuaian lebih lanjut agar kebijakan ini bisa berjalan lebih lancar di masa depan.

Upaya untuk Mengoptimalkan Penerapan Kebijakan

Untuk mengoptimalkan kebijakan administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, sejumlah langkah dapat dilakukan. Pertama, perlu adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti baliho, media sosial, dan sosialisasi

langsung di tingkat desa. Hal ini akan memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk yang tinggal di daerah terpencil, mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur dan alur pelayanan yang baru.

Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat penting untuk mendukung keberhasilan kebijakan ini. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur dan kemampuan komunikasi yang efektif akan lebih siap memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat. Evaluasi dan monitoring secara berkala juga diperlukan untuk memastikan bahwa semua petugas menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dari segi infrastruktur, penguatan fasilitas digital dan penyediaan sarana yang memadai, seperti komputer dan printer yang berfungsi optimal, akan sangat mendukung kelancaran pelayanan. Pemerintah kecamatan perlu bekerja sama dengan pihak terkait untuk memperbaiki infrastruktur pendukung ini.

Harapan dan Saran untuk Perbaikan Pelayanan

Masyarakat dan pegawai kantor kecamatan mengungkapkan berbagai harapan terkait perbaikan pelayanan. Sebagian besar masyarakat menyambut baik perubahan kebijakan administrasi yang telah diterapkan, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan proses pengurusan administrasi. Namun, masih ada beberapa masukan mengenai peningkatan sistem informasi, penanganan antrian, dan pelayanan untuk warga lanjut usia. Beberapa masyarakat juga berharap agar pelayanan bisa lebih fleksibel, seperti dengan penerapan sistem antrian elektronik atau bahkan pelayanan keliling ke desa-desa terpencil.

Staf kantor camat juga menyarankan adanya pelatihan rutin bagi pegawai, peningkatan fasilitas kantor, dan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan. Hal ini bertujuan untuk membuat pelayanan semakin efisien, transparan, dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, meskipun sudah ada peningkatan dalam pelayanan, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal sosialisasi, fasilitas, serta konsistensi pelayanan. Harapan ini menunjukkan komitmen masyarakat dan staf untuk menjadikan Kantor Camat Sirombu tempat yang lebih baik untuk pelayanan publik di masa depan.

Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan para informan di Kantor Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat, implementasi kebijakan administrasi baru dalam pelayanan publik menunjukkan beberapa kemajuan, namun juga menghadapi sejumlah tantangan. Pada bagian ini, hasil penelitian akan dibahas dan dibandingkan dengan teori-teori

yang relevan dan penelitian sebelumnya, dengan tujuan untuk mengungkapkan perbedaan dan kesamaannya.

Implementasi Kebijakan Administrasi dalam Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini, implementasi perubahan kebijakan administrasi di Kantor Kecamatan Sirombu bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu perubahan yang paling menonjol adalah penyederhanaan prosedur administrasi dan penerapan sistem pelayanan satu pintu. Hal ini sejalan dengan teori administrasi publik yang menyatakan bahwa penyederhanaan prosedur adalah salah satu langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan (Wahab, 2016). Penerapan sistem pelayanan satu pintu, yang menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan, juga mendukung teori Good Governance yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik (Dunleavy & Hood, 2004).

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya kendala teknis, seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya literasi digital masyarakat, yang menghambat implementasi kebijakan. Kendala serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Yusof et al. (2020), yang menunjukkan bahwa implementasi teknologi dalam pelayanan publik sering terhambat oleh kurangnya infrastruktur yang memadai dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi. Oleh karena itu, meskipun kebijakan ini mengarah pada peningkatan efisiensi, ada tantangan besar yang harus diatasi terkait dengan persiapan infrastruktur dan pelatihan pegawai.

Kendala dalam Penerapan Kebijakan

Kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap sistem baru dan keterbatasan sarana pendukung, seperti jaringan internet yang tidak stabil. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian pegawai kesulitan menyesuaikan diri dengan kebijakan yang baru, terutama dalam penggunaan teknologi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Siahaan et al. (2019), yang mengungkapkan bahwa salah satu hambatan utama dalam penerapan kebijakan baru adalah rendahnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi baru. Selain itu, kendala teknis, seperti masalah konektivitas dan perangkat keras yang usang, turut memperlambat implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan teori perubahan organisasi, seperti yang dijelaskan oleh Kotter (1996), penerapan perubahan dalam suatu organisasi tidak dapat dilakukan dengan cepat tanpa adanya persiapan yang matang. Oleh karena itu, penyesuaian yang bertahap dan dukungan teknis yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan kelancaran perubahan kebijakan ini. Dalam hal ini, solusi yang diterapkan oleh pihak kecamatan, seperti pelatihan pegawai dan sosialisasi

kepada masyarakat, merupakan langkah yang tepat sesuai dengan prinsip manajemen perubahan yang menekankan pada pentingnya komunikasi dan keterlibatan semua pihak dalam proses perubahan.

Upaya Mengoptimalkan Penerapan Kebijakan

Upaya untuk mengoptimalkan penerapan kebijakan administrasi dalam pelayanan publik mencakup peningkatan sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai. Sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat, terutama di daerah terpencil, akan membantu mengatasi kendala terkait pemahaman masyarakat mengenai prosedur baru. Penelitian ini sejalan dengan temuan yang ada dalam literatur yang menunjukkan bahwa sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan mempercepat adaptasi terhadap kebijakan baru (Rifai & Fitria, 2018).

Namun, pelatihan yang diberikan kepada pegawai kecamatan dalam penelitian ini dinilai belum cukup mendalam dan merata. Hal ini dapat mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Menurut teori sumber daya manusia dalam organisasi, pelatihan yang rutin dan terstruktur sangat penting untuk memastikan pegawai memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam menghadapi perubahan sistem yang melibatkan teknologi baru (Armstrong, 2014). Oleh karena itu, peningkatan pelatihan dan pendampingan secara terus-menerus merupakan kunci untuk mengoptimalkan penerapan kebijakan administrasi ini.

Harapan dan Saran untuk Perbaikan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memberikan respon positif terhadap kebijakan administrasi yang baru, namun ada beberapa aspek yang masih perlu perbaikan, seperti kejelasan prosedur, pengelolaan antrian, dan pelayanan untuk warga lanjut usia. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kebijakan administrasi baru memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal transparansi dan efisiensi proses pelayanan.

Saran yang disampaikan oleh masyarakat, seperti penerapan sistem antrean elektronik dan peningkatan sistem pelayanan keliling, dapat diterima sebagai upaya untuk lebih meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil. Pendapat ini sejalan dengan penelitian oleh Nuraini & Anwar (2019), yang menyarankan agar sistem pelayanan publik yang berbasis teknologi dapat mempercepat proses administratif dan menjangkau lebih banyak masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah yang lebih sulit dijangkau.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi perubahan kebijakan administrasi di Kantor Kecamatan Sirombu telah meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal prosedur yang lebih sederhana, waktu pelayanan yang lebih cepat, dan sikap petugas yang lebih ramah. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kendala transportasi, kurangnya koordinasi internal, serta pemahaman pegawai dan budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung perubahan. Oleh karena itu, disarankan agar dilakukan pelatihan lanjutan bagi staf pelayanan, pembentukan tim koordinasi dengan desa-desa, serta pengembangan pelayanan keliling di wilayah terpencil untuk meningkatkan aksesibilitas. Peningkatan fasilitas, infrastruktur teknologi, serta sosialisasi kepada masyarakat juga sangat penting agar kebijakan lebih sesuai dengan harapan masyarakat. Evaluasi berkala diperlukan untuk menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat. Pembentukan tim khusus yang mengawal penerapan kebijakan secara sistematis, serta integrasi sistem digital yang lebih stabil, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi waktu dan cakupan wilayah, sehingga disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan durasi yang lebih panjang untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Ali, S. M., Radjikan, R., & Hartono, S. (2023). Efektivitas penerapan sistem PTSP pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. *JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 307. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.7383>
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital transformation of the government: A case study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272. <https://doi.org/10.17576/jkmjc-2021-3702-17>
- Anam, C., Susanto, H., Yanto, D., & R.G., F. (2023). Pengembangan sistem informasi pelayanan masyarakat desa (Simpelmase) berbasis web. *JEECOM Journal of Electrical Engineering and Computer*, 5(2), 310. <https://doi.org/10.33650/jecom.v5i2.6966>
- Aziz, F. N., & Roziqin, A. (2020). The perspective of bureaucratic reform (Kang Yoto's leadership) in Bojonegoro. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 126. <https://doi.org/10.31947/jakpp.vi.10014>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>

Farah, I. H., Suseno, B. D., & Suadma, U. (2023). The antecedents and consequences of digital competence: How to support the performance of organizations. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 19(1), 41. <https://doi.org/10.21067/jem.v19i1.8432>

Hamka, Murtinah, T. S., & Giyanto, B. (2023). Collaborative governance in the development of digital villages in Karanganyar, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 337. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i11.13557>

Kharismatunnisaa, F., Saputra, Y., Bahri, S., & Siskandar, R. (2023). Penerapan framework Laravel pada modul profil untuk website Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan (DCKTRP). *Jurnal Sains Indonesia*, 4(3), 249. <https://doi.org/10.59897/jsi.v4i3.175>

Linata, A. F., & Vanel, Z. (2023). Strategi integrated marketing communication Diskominfo dalam membangun citra Kota Salatiga. *Jurnal Communio Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 12(1), 87. <https://doi.org/10.35508/jikom.v12i1.7237>

Artikel Prosiding

Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics Conference Series*, 953, 12161. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>

Working Paper

Muradi, M., & Rusli, Z. (2013). Akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(2), 189. <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1357>

Pratiwi, M. A., Yuwono, T., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2022). Analisis reformasi birokrasi untuk mewujudkan good governance pada Pemerintah Kabupaten Pematang. *PERSPEKTIF*, 11(3), 1033. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6272>

Disertasi/Tesis/Paper Kerja

Dewi, R. R., & Kurniawan, T. (2019). Manajemen perubahan organisasi publik: Mengatasi resistensi perubahan. *NATAPRAJA*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.21831/jnp.v7i1.24599>

Buku Teks

Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publishers.

Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Press.

Wahab, K. (2016). *Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar.

Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan

Sallolo, Y., Aripin, S., & Raharjo, D. (2022). Implementasi kebijakan sistem informasi manajemen (SIM-Siluhtan) dalam pelaksanaan program dekonsentrasi penyuluhan pertanian di Provinsi Kalimantan Utara. *JIAPI Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v3i1.74>

Setiawan, A., Alexandri, M. B., & Candradewini, C. (2021). Implementasi program Gampil (Gadget Mobile Application for Licence) di Kota Bandung. *Responsive*, 4(4), 195. <https://doi.org/10.24198/responsive.v4i4.34740>

Artikel Surat Kabar/Majalah

Peso, H. D., & Pranoto, E. (2022). Fungsi pengawasan ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal JURISTIC*, 3(1), 59. <https://doi.org/10.35973/jrs.v3i01.2958>

Sumber dari internet dengan nama penulis

Karunia, R. L. (2023). Implementation of e-Government for better public service at Lombok Barat. *KnE Social Sciences*, 379. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i11.13560>