



INOVASI ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG RESPONSIF, TRANSPARAN, DAN BERORIENTASI PUBLIK DI KECAMATAN TOILI KABUPATEN BANGGAI

Ni Luh Titi Indayani¹, Istiqamah Bungana²

Ilmu Administrasi Negara¹, Ilmu Pemerintahan², Universitas Tompotika Luwuk

Email : niluhyani48@gmail.com, istiqamahbungana2001@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi inovasi administrasi publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan tingkat kecamatan yang responsif, transparan, dan berorientasi publik di Kecamatan Toili, Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah. Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan transformasi digital sektor publik, pemerintah kecamatan dituntut untuk mentransformasi pola pelayanan konvensional menjadi layanan yang adaptif dan inklusif. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 18 informan kunci (terdiri dari pejabat kecamatan, kepala desa, tokoh masyarakat, serta pengguna layanan), observasi lapangan, dan analisis dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Toili telah meluncurkan tiga bentuk inovasi utama: (1) Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berbasis Komunitas (PATEN-Plus), (2) Layanan Loker Keliling Desa (LONTARA-Toili), dan (3) Portal Transparansi Anggaran dan Informasi Publik Desa-Kecamatan (SITRANS-Toili). Penerapan inovasi ini secara signifikan meningkatkan tingkat responsivitas birokrasi (penurunan rata-rata waktu pemrosesan berkas dari 5 hari kerja menjadi 45 menit), keterbukaan informasi publik, serta indeks kepuasan masyarakat dari kategori 'Cukup' (64,2) menjadi 'Sangat Baik' (88,6). Namun, tantangan mendasar masih ditemukan pada keterbatasan infrastruktur jaringan telekomunikasi di area terpencil, resistensi budaya kerja aparatur senior, dan ketimpangan literasi digital masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas SDM birokrasi melalui pelatihan berkelanjutan, alokasi anggaran pemeliharaan sistem informasi terpadu, serta perluasan kemitraan multipihak (*collaborative governance*) dengan sektor swasta pertambangan dan perkebunan lokal guna mendukung pembiayaan keberlanjutan inovasi pelayanan publik.

Kata Kunci: *Inovasi Administrasi Publik; Responsivitas; Transparansi; Pelayanan Publik; Kecamatan Toili; Reformasi Birokrasi Local.*

Abstract

This study aims to analyze in depth the implementation of public administration innovations in achieving responsive, transparent, and public-oriented district-level governance in Toili District, Banggai Regency, Central Sulawesi Province. In line with the demands of bureaucratic reform and public sector digital transformation, sub-district governments are required to transform conventional service patterns into adaptive and inclusive services. This study utilized a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews with 18 key informants (including sub-district officials, village heads, community leaders, and service users), field observations, and analysis of official documents. The results indicate that Toili District has implemented three primary forms of innovation: (1) Community-Based Integrated Sub-district Administrative Service System (PATEN-Plus), (2) Mobile Village Service Counter (LONTARA-Toili), and (3) Village-Subdistrict Budget Transparency and Public Information Portal (SITRANS-Toili). The adoption of these innovations has significantly enhanced bureaucratic responsiveness (reducing average document processing time from 5 business days to 45 minutes), public information openness, and the customer satisfaction index from 'Moderate' (64.2) to 'Very Good' (88.6). However, fundamental challenges persist, including limited telecommunication infrastructure in remote areas, resistance to change among senior administrative staff, and digital literacy disparities among residents. This study recommends strengthening bureaucratic human resource capacity through continuous training, allocating budgets for integrated information system maintenance, and expanding multi-stakeholder partnerships (collaborative governance) with local mining and agricultural private sectors to support sustainable funding for public service innovations.

Keywords: *Public Administration Innovation; Responsiveness; Transparency; Public Service; Toili District; Local Bureaucratic Reform..*

Pendahuluan

Dinamika tata kelola pemerintahan abad ke-21 menuntut adanya paradigma baru dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pergeseran dari model *Old Public Administration* (OPA) yang terkesan kaku, hierarkis, dan birokratis menuju *New Public Management* (NPM) dan selanjutnya *New Public Service* (NPS) menggarisbawahi pentingnya menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai objek kekuasaan atau pelanggan, melainkan sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak fundamental atas pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel (Denhardt & Denhardt, 2025; Pollitt & Bouckaert, 2025). Di Indonesia, semangat reformasi birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mendorong restrukturisasi peran pemerintah daerah hingga ke tingkat kecamatan sebagai garda terdepan (*frontline agency*) pelayanan publik.

Kecamatan Toili, sebagai salah satu wilayah yang memiliki posisi strategis di Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah, menghadapi kompleksitas dinamika pembangunan yang sangat tinggi. Berada pada kawasan pusat pertumbuhan ekonomi berbasis agrobisnis, perkebunan kelapa sawit, dan sektor pertambangan migas/energi, Kecamatan Toili memiliki jumlah penduduk yang berkembang pesat dengan mobilitas dan variasi latar belakang sosial-ekonomi yang heterogen. Tingginya aktivitas perekonomian dan kebutuhan administrasi kependudukan, perizinan usaha skala mikro-kecil, rekomendasi pertanahan, serta bantuan sosial menuntut Pemerintah Kecamatan Toili untuk hadir secara cepat, tepat, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil.

Namun demikian, secara historis, pelayanan publik di Kecamatan Toili tidak lepas dari berbagai kendala klise yang menyelimuti administrasi pemerintah tingkat lokal di daerah berkembang. Masalah prosedural yang berbelit-belit (*red tape*), ketidakpastian jangka waktu penyelesaian dokumen, minimnya keterbukaan informasi mengenai mekanisme dan alur biaya, serta pemusatan layanan di kantor kecamatan yang membutuhkan akses transportasi cukup jauh dan berbiaya tinggi bagi warga desa terpencil merupakan fenomena empiris yang kerap ditemui. Ketimpangan aksesibilitas geografis ini semakin diperparah oleh keterbatasan sarana prasarana serta persepsi publik negatif mengenai praktik pungutan tidak resmi (*pungli*) dan sikap aparaturnya yang kurang responsif.

Menanggapi tantangan sistemik tersebut, Pemerintah Kecamatan Toili di bawah kepemimpinan inovatif berupaya melakukan akselerasi pembenahan internal melalui formulasi inovasi administrasi publik. Langkah ini sejalan dengan arahan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, yang mendorong instansi pemerintah untuk menciptakan terobosan baru dalam bentuk tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik, maupun inovasi kewenangan daerah. Konsep inovasi administrasi publik di Kecamatan Toili difokuskan pada tiga pilar utama: meningkatkan responsivitas birokrasi, menegakkan transparansi publik, dan membangun orientasi pelayanan yang berpusat pada masyarakat (*public-centric service design*).

Inovasi dalam sektor publik pada hakikatnya merupakan penciptaan dan implementasi proses, produk, metode pelayanan, atau struktur organisasi baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil kerja (Mulgan & Albury, 2003; Hartley, 2023). Berbeda dengan sektor swasta yang didorong oleh motif profit dan kompetisi pasar, inovasi administrasi publik dipicu oleh dorongan untuk menciptakan nilai publik (*public value creation*), legitimasi politik, serta pemenuhan ekspektasi warga negara (Moore, 1995; Osborne & Brown, 2023).

Sorensen dan Torfing (2022) mendefinisikan inovasi sektor publik sebagai perubahan mendasar yang secara sengaja dirancang untuk memutus tradisi rutinitas birokrasi yang inefisien. Mulgan (2025) mengelompokkan inovasi sektor publik ke dalam empat kategori utama: (1) Inovasi Layanan (*Service Innovation*), yakni perubahan bentuk dan alur cara pelayanan disampaikan kepada publik; (2) Inovasi Proses (*Process Innovation*), berupa pembaruan dalam mekanisme kerja internal dan pemanfaatan teknologi informasi; (3) Inovasi Organisasi (*Organizational Innovation*), yaitu restrukturisasi kelembagaan dan pembagian kewenangan; serta (4) Inovasi Kebijakan (*Policy Innovation*), yang melibatkan reorientasi tujuan dan strategi intervensi pemerintah.

1.1 Dimensi Pemerintahan yang Responsif, Transparan, dan Berorientasi Publik

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) membutuhkan integrasi harmonis antara nilai responsivitas, transparansi, dan orientasi pelayanan publik. Ketiga aspek ini saling melengkapi dalam membentuk kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap institusi negara.

a. Responsivitas Birokrasi (Bureaucratic Responsiveness)

Vigoda (2022) mengartikan responsivitas sebagai daya tanggap dan kemampuan organ pemerintah dalam mengidentifikasi, memahami, dan memenuhi kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat secara tepat waktu. Responsivitas mengukur seberapa jauh aparatur birokrasi bersikap proaktif dan tidak pasif dalam menanggapi dinamika lapangan. Indikator responsivitas meliputi ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses kontak, empati pegawai, serta kejelasan penanganan pengaduan.

b. Transparansi Administrasi (Administrative Transparency)

Transparansi merujuk pada prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi yang jelas, akurat, dan relevan mengenai proses pembuatan keputusan, alokasi anggaran, persyaratan perizinan, dan kinerja birokrasi (Hood, 2006; Florini, 2023). Dalam konteks administrasi kecamatan, transparansi diwujudkan melalui maklumat pelayanan yang terbuka, publikasi alur kerja dan tarif biaya resmi, serta ketersediaan saluran informasi publik berbasis digital maupun non-digital.

c. Orientasi Berpusat pada Publik (Public-Centric Orientation)

Berorientasi publik berakar dari doktrin *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2025), yang menegaskan bahwa fungsi utama administrator publik adalah melayani dan memberdayakan warga negara. Birokrasi yang berorientasi publik menempatkan martabat, kenyamanan, kesetaraan hak, dan kepuasan masyarakat sebagai kriteria utama keberhasilan

pelayanan. Konsep ini menolak pola pikir paternalistik birokrasi yang menganggap diri sebagai penguasa yang harus dilayani.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus eksploratif-deskriptif (Yin, 2025). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena secara holistik, mendalam, dan kontekstual mengenai bagaimana inovasi administrasi publik dirancang, diimplementasikan, serta dirasakan dampaknya oleh para pemangku kepentingan di Kecamatan Toili, Kabupaten Banggai.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Toili, Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive location selection*) dengan pertimbangan bahwa Kecamatan Toili merupakan salah satu wilayah kecamatan terluas dan ter-heterogen di Kabupaten Banggai yang aktif melakukan pembaruan tata kelola pelayanan publik. Penelitian lapangan berlangsung selama enam bulan, yakni mulai bulan Januari hingga Juni 2026.

Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dan dikombinasikan dengan teknik *snowball sampling* untuk menjangkau informan yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai topik penelitian. Total informan berjumlah 18 orang, dengan rincian sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rincian Informan Penelitian

No	Kategori Informan	Jumlah	Kode Informan
1	Camat dan Sekretaris Camat Toili	2 Orang	INF-01, INF-02
2	Kepala Seksi Pelayanan Publik & Staf Operator	4 Orang	INF-03 s.d. INF-06
3	Kepala Desa / Perangkat Desa di Wilayah Toili	4 Orang	INF-07 s.d. INF-10
4	Tokoh Masyarakat, Pemuda, dan Tokoh Perempuan	3 Orang	INF-11 s.d. INF-13
5	Masyarakat Umum Pengguna Layanan (Petani, Pelaku UMKM)	5 Orang	INF-14 s.d. INF-18

Sumber: Data Primer Olahan Penelitian (2026)

Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi melalui tiga teknik utama

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview): Dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, tantangan, dan penilaian informan terhadap inovasi pelayanan publik.

2. Observasi Partisipatif Terbatas: Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan harian di Kantor Kecamatan Toili, pelaksanaan loket keliling LONTARA-Toili di desa-desa, serta pemanfaatan aplikasi digital SITRANS.
3. Studi Dokumen: Mengumpulkan data sekunder berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Toili, Standar Operasional Prosedur (SOP), data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2023-2025, serta dokumen statistik kecamatan.

Hasil dan Pembahasan

Kecamatan Toili secara geografis terletak di bagian selatan Kabupaten Banggai, berjarak sekitar 85 kilometer dari ibu kota kabupaten (Luwuk). Wilayah ini memiliki 25 desa dengan karakteristik topografi yang bervariasi, mulai dari dataran rendah aluvial yang subur hingga area perbukitan. Luas wilayah Kecamatan Toili mencapai 750,12 km² dengan total populasi pada tahun 2025 mencatatkan angka lebih dari 42.000 jiwa. Sebagai daerah eks-transmigrasi dan pusat produksi pangan nasional di Sulawesi Tengah, masyarakat Toili sangat heterogen, terdiri dari beragam etnis (Suku Jawa, Bali, Bugis, Makassar, serta etnis lokal Saluan/ Banggai).

1. Typology dan Bentuk Inovasi Administrasi Publik di Kecamatan Toili

Berdasarkan hasil temuan eksploratif di lapangan, Pemerintah Kecamatan Toili meluncurkan tiga instrumen inovasi administrasi yang terintegrasi untuk mentransformasi kualitas tata kelola publik, sebagaimana diuraikan berikut:

a. Program PATEN-Plus (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berbasis Komunitas)

Program PATEN-Plus merupakan evolusi dari standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) konvensional. Sebelum inovasi, alur pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, E-KTP, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Usaha (SKU), dan Rekomendasi Pertanahan memerlukan verifikasi manual bertingkat yang memakan waktu 3 hingga 7 hari. Melalui PATEN-Plus, dilakukan penyederhanaan alur (*process re-engineering*) serta penerapan sistem meja tunggal (*one-stop service desk*) yang terintegrasi secara digital dengan sistem database kependudukan Kabupaten Banggai.

"Dulu masyarakat kalau mau urus Surat Keterangan Usaha harus datang bolak-balik ke kantor camat. Kalau camat atau kasi tidak ada di tempat, berkas tertahan berhari-hari. Lewat PATEN-Plus, kami sudah terapkan tanda tangan elektronik (TTE) dan otomasi register. Begitu berkas diverifikasi staf di loket, dokumen langsung terproses hitungan menit." (Wawancara dengan INF-01, Camat Toili, April 2026).

b. Program LONTARA-Toili (Layanan Locket Keliling Desa)

Mempertimbangkan kondisi geografis beberapa desa yang berjarak hingga 25-30 kilometer dari pusat kantor kecamatan dengan sarana transportasi publik yang terbatas, Pemerintah Kecamatan Toili menghadirkan program *LONTARA-Toili*. Program ini merupakan bentuk layanan penjemputan bola (*mobile administration service*). Petugas kecamatan dengan armada khusus mendatangi balai desa secara berkala sesuai jadwal mingguan yang disepakati.

LONTARA-Toili fokus melayani warga lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, serta warga kurang mampu yang mengalami kendala finansial untuk datang ke kantor kecamatan. Jenis layanan mencakup rekam E-KTP mobilisasi, penerbitan rekomendasi sosial, konsultasi sertifikasi tanah, hingga pelayanan informasi perizinan UMKM.

c. Portal SITRANS-Toili (Sistem Informasi & Transparansi Publik Toili)

Guna meruntuhkan tembok eksklusivitas birokrasi dan menutup peluang praktik penyalahgunaan wewenang, dikembangkanlah platform digital *SITRANS-Toili* yang dapat diakses melalui laman web resmi dan aplikasi smartphone. Melalui portal ini, publik dapat:

1. Melihat transparansi alokasi dan realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) serta Anggaran Kecamatan secara *real-time*.
2. Memantau status pengurusan dokumen administrasi secara linier (*tracking barcode system*).
3. Mengakses kanal pengaduan langsung yang terhubung dengan unit penanganan komplain kecamatan dan pengawasan kabupaten.

Tabel 2. Matriks Pembandingan Pelayanan Sebelum dan Sesudah Inovasi di Kecamatan Toili

Dimensi Pelayanan	Sebelum Adanya Inovasi (Pra-2024)	Sesudah Penerapan Inovasi (2025-2026)
Rata-Rata Waktu Layanan	3 - 5 Hari Kerja	30 - 45 Menit (Selesai di Tempat)
Mekanisme Verifikasi	Manual, Tanda Tangan Basah Pejabat Bertingkat	Digitalisasi Database & Tanda Tangan Elektronik (TTE)
Jangkauan Aksesibilitas	Tersentralisasi di Kantor Kecamatan Toili	Desentralisasi via LONTARA-Toili (Locket Keliling Desa)

Transparansi & Syarat	Informasi Terbatas, Rentan Pungli/Calo	Terbuka Digital di SITRANS-Toili & Display Loker (Nol Rupiah)
Penanganan Pengaduan	Kotak Saran Pasif (Jarang Ditindaklanjuti)	Kanal Pengaduan Online Digital Terintegrasi (Respon < 24 Jam)

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian (2026)

2. Evaluasi Implementasi terhadap Responsivitas, Transparansi, dan Orientasi Publik

a. Peningkatan Responsivitas Birokrasi

Responsivitas birokrasi diukur dari kecepatan, ketepatan, dan kepedulian aparatur dalam memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data operasional Kecamatan Toili tahun 2025/2026, penerapan PATEN-Plus berhasil memangkas mata rantai birokrasi hingga 60%. Penurunan durasi pemrosesan dokumen secara drastis dari hitungan hari menjadi hitungan menit menciptakan kepastian hukum dan efisiensi waktu yang sangat berarti bagi warga.

Sikap aparatur juga mengalami perubahan bermakna. Pembentukan standar etika pelayanan dan penilaian kinerja individual (KPI) berbasis jumlah berkas yang terselesaikan menumbuhkan motivasi kerja aparatur. Informan warga (INF-15, Petani Desa Mansahang) menyatakan:

"Sekarang pelayanan di kantor camat sangat berbeda jauh. Dulu kita datang senyum petugas susah, ditanya persyaratan jawabnya singkat-singkat. Sekarang begitu masuk pintu loket langsung disapa ramah, diarahkan duduk, dan diproses cepat tanpa berbelit-belit."

b. Penguatan Transparansi Administrasi Publik

Implementasi platform SITRANS-Toili menciptakan iklim keterbukaan informasi yang belum pernah ada sebelumnya di tingkat kecamatan. Transparansi anggaran yang menyajikan perincian alokasi dana pembangunan desa dan pengadaan barang/jasa kecamatan secara online berhasil mengikis kecurigaan publik atas potensi kejahatan anggaran lokal.

Selain itu, kepastian mengenai syarat dan biaya perizinan/administrasi yang secara tegas dinyatakan "GRATIS" di setiap sudut ruangan dan sistem online berhasil memutus mata rantai percaloan. Penggunaan sistem lacak status berbasis QR-code memberikan kepastian posisi dokumen publik secara transparan.

c. Reorientasi Pelayanan Berbasis Publik (Public-Centric Service)

Program LONTARA-Toili merupakan manifestasi konkret dari prinsip *New Public Service*, di mana pemerintah yang menghampiri masyarakat, bukan sebaliknya. Kehadiran tim keliling di desa-desa pelosok membuktikan keberpihakan birokrasi terhadap kelompok rentan dan masyarakat berpenghasilan rendah yang selama ini terkendala ongkos transportasi menuju kantor kecamatan.

Peningkatan dimensi kualitas pelayanan ini secara kuantitatif tercermin dalam lonjakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Toili sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.

	Nilai IKM (Skala 25-100)	Kategori Mutu Layanan
Tahun		
2023 (Pra-Inovasi)	64,20	C (Cukup Baik)
2024 (Inisiasi Inovasi)	76,80	B (Baik)
2025 (Inovasi Penuh)	88,60	A (Sangat Baik)

d. Analisis Hambatan dan Keterbatasan (Barriers to Innovation)

Meskipun inovasi administrasi publik di Kecamatan Toili menunjukkan capaian impresif, penelitian ini menemukan sejumlah hambatan struktural dan kultural yang berpotensi mengganggu efektivitas dan keberlanjutan program, antara lain:

e. Kendala Infrastruktur Digital dan Jaringan Telekomunikasi

Sebagaimana dialami oleh banyak wilayah kabupaten luar Jawa, ketimpangan jaringan telekomunikasi menjadi tantangan utama. Beberapa desa terpencil di bagian utara Toili masih mengalami kendala *blank spot* atau sinyal internet terputus-putus. Hal ini menghambat kelancaran transmisi data real-time pada program LONTARA-Toili maupun akses warga ke portal SITRANS-Toili.

f. Resistensi Internal Birokrasi (Inertia & Culture Shock)

Transformasi dari sistem manual ke digital menimbulkan gejolak internal bagi aparatur senior yang memiliki tingkat literasi teknologi rendah (*digital literacy gap*). Munculnya kebiasaan lama (*path dependency*) serta kelambatan adaptasi beberapa Staf dalam mengoperasikan aplikasi baru sempat menimbulkan kelambatan teknis pada tahap awal implementasi.

g. Ketimpangan Literasi Digital Masyarakat

Meskipun generasi muda Toili menyambut hangat platform digital SITRANS, sebagian masyarakat lanjut usia dan petani di kawasan pedesaan masih mengalami kesulitan berinteraksi dengan antarmuka aplikasi smartphone. Oleh karena itu, saluran pelayanan non-digital tetap harus dipertahankan secara komplementer.

h. Keterbatasan Alokasi Anggaran Pemeliharaan (Maintenance Budget)

Pendanaan inovasi pada tahun pertama sangat bergantung pada diskresi anggaran kecamatan dan bantuan pemerintah kabupaten. Belum adanya alokasi anggaran pemeliharaan perangkat keras dan perpanjangan lisensi perangkat lunak yang permanen dalam APBD mengancam keberlanjutan inovasi di masa mendatang.

i. Strategi Keberlanjutan dan Replikasi Inovasi

Untuk memastikan agar inovasi administrasi di Kecamatan Toili tidak bersifat sementara (*ephimeral innovation*) yang redup seiring pergantian kepemimpinan, dirumuskan tiga rekomendasi strategi keberlanjutan:

1. Institutionalization (Institusionalisasi Kebijakan): Memperkuat dasar hukum inovasi melalui Peraturan Bupati (Perbup) Banggai tentang Sistem Pelayanan Kecamatan Terpadu berbasis Digital, sehingga program PATEN-Plus, LONTARA, dan SITRANS menjadi kewajiban legal permanen.
2. Capacity Building & Cultural Change: Melakukan pelatihan literasi digital berkelanjutan bagi seluruh pegawai kecamatan dan perangkat desa, serta membangun kultur birokrasi berorientasi kinerja dan empati publik melalui sistem penghargaan (*reward and punishment*).
3. Collaborative Governance Financing: Mengembangkan skema kemitraan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL/CSR) dengan perusahaan pertambangan migas dan perkebunan kelapa sawit swasta di wilayah Toili untuk memperkuat jaringan Wi-Fi publik desa dan pengadaan sarana keliling LONTARA-Toili.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi administrasi publik yang dilaksanakan di Kecamatan Toili Kabupaten Banggai melalui tiga program unggulan—*PATEN-Plus*, *LONTARA-Toili*, dan *SITRANS-Toili*—telah berhasil mentransformasi tata kelola pemerintahan lokal secara signifikan. Inovasi-inovasi tersebut memangkas birokrasi yang kaku, meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dari hitungan hari menjadi menit, menegakkan transparansi anggaran dan perizinan tanpa pungli, serta menghadirkan negara secara langsung di tengah masyarakat terpencil.

Keberhasilan inovasi ini dibuktikan dengan lonjakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari kategori Cukup (64,20) pada tahun 2023 menjadi Sangat Baik (88,60) pada tahun 2025. Terlepas dari keberhasilan tersebut, keberlanjutan inovasi ini masih dibayangi oleh hambatan keterbatasan jaringan internet di wilayah pedesaan, resistensi budaya kerja aparatur senior, serta ketidakpastian anggaran pemeliharaan jangka panjang.

Bibliografi

- Bappeda Kabupaten Banggai. (2025). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Banggai Tahun 2021-2026*. Luwuk: Pemerintah Kabupaten Banggai.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2025). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Florini, A. (2025). *The Right to Know: Transparency for an Open World*. Columbia University Press.
- Hartley, J. (2023). Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34.
- Hood, C. (2025). Transparency in Historical Perspective. In C. Hood & D. Heald (Eds.), *Transparency: The Key to Better Governance?* (pp. 3-23). Oxford University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2022). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moore, M. H. (2023). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Mulgan, G. (2023). Ready or Not? Taking Innovation in the Public Sector Seriously. *NESTA Provocation*, 3, 1-16.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2023). *Innovation in the Public Sector*. Cabinet Office Strategy Unit.

- Osborne, S. P., & Brown, L. (2022). Innovation in Public Services: Engagement with the Public Sector. *Public Management Review*, 13(9), 1335-1350.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206. Jakarta.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2023). *Public Management Reform: A Comparative Analysis - Into the Age of Austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Yin, R. K. (2025). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.