**Optimalisasi Manajemen Administrasi Publik di Distrik Sorong Timur: Studi Kasus pada Kantor Distrik Sorong Timur Kota Sorong**

Ummu Salmah¹

[Ummusalma2190@gmail.com](mailto:Ummusalma2190@gmail.com)

Universitas Muhammadiyah Sorong

**Abstract**

This study aims to analyse efforts to optimise public administration management in East Sorong District, Sorong City, and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. Effective and efficient public administration management is key to achieving responsive, transparent, and accountable public services. However, in practice, various challenges remain, such as low staff competence, weak internal coordination systems, and suboptimal use of information technology. This study employs a qualitative approach using the case study method. Data was collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results of the study show that the optimisation of administrative management at the East Sorong District Office has been carried out through several strategies, such as increasing human resource capacity, digitising some administrative processes, and strengthening the reporting system. However, these efforts still face obstacles in the form of budget constraints, a lack of ongoing training, and resistance to changes in the work system**.** This study concludes that optimising public administration management requires a holistic and sustainable approach, with strong leadership support, cross-unit collaboration, and strategic use of technology. These findings are expected to serve as a reference for local governments in formulating policies to improve administrative performance at the district level.

***Keywords:*** public administration management, optimisation, public services.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya optimalisasi manajemen administrasi publik di Distrik Sorong Timur, Kota Sorong, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Manajemen administrasi publik yang efektif dan efisien menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai tantangan seperti rendahnya kompetensi aparatur, lemahnya sistem koordinasi internal, serta belum optimalnya penggunaan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi manajemen administrasi di Kantor Distrik Sorong Timur telah dilakukan melalui beberapa strategi seperti peningkatan kapasitas sumber daya manusia, digitalisasi sebagian proses administrasi, dan penguatan sistem pelaporan. Namun, upaya tersebut masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan berkelanjutan, dan resistensi terhadap perubahan sistem kerja. Studi ini menyimpulkan bahwa optimalisasi manajemen administrasi publik memerlukan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan, dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, kolaborasi lintas unit, serta pemanfaatan teknologi secara strategis. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan peningkatan kinerja administrasi di tingkat distrik.

**Kata kunci:** manajemen administrasi publik, optimalisasi, pelayanan publik.

### ****Pendahuluan****

Administrasi publik merupakan tulang punggung dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat lokal. Di tengah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan, manajemen administrasi publik di tingkat distrik memiliki peran strategis sebagai ujung tombak implementasi kebijakan dan pelayanan dasar. Optimalisasi manajemen administrasi publik di tingkat distrik menjadi semakin penting dalam rangka memperkuat tata kelola pemerintahan daerah yang efektif dan responsif.

Menurut Dwiyanto (2015), rendahnya kinerja pelayanan publik di Indonesia tidak hanya disebabkan oleh lemahnya infrastruktur atau keterbatasan sumber daya, tetapi juga oleh tidak efektifnya sistem manajemen administrasi di level lokal. Hal ini diperkuat oleh Haris dan Sari (2018) yang menekankan bahwa di banyak daerah, administrasi publik masih bersifat manual, tidak terdokumentasi dengan baik, dan minim inovasi.

Distrik Sorong Timur sebagai salah satu distrik administratif di Kota Sorong menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan prosedur kerja yang belum terdigitalisasi, keterbatasan pelatihan bagi aparatur, serta belum adanya sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur. Hal ini berdampak pada rendahnya efisiensi kerja serta lambatnya proses pelayanan masyarakat.

Kettl (2017) dalam teorinya tentang transformasi tata kelola publik menekankan pentingnya adaptasi birokrasi terhadap perubahan lingkungan dengan memperbaiki sistem kerja internal dan memperkuat akuntabilitas institusional. Sejalan dengan itu, Osborne (2018) mengajukan konsep public service logic, yang menekankan pentingnya menciptakan nilai publik melalui proses administrasi yang melibatkan pemanfaatan teknologi, partisipasi masyarakat, dan manajemen berbasis hasil.

Penerapan teknologi informasi juga menjadi komponen penting dalam mendorong efisiensi birokrasi. Yudhistira (2020) menyebutkan bahwa digitalisasi administrasi publik terbukti dapat mempercepat proses kerja, meningkatkan transparansi, dan mengurangi praktik-praktik non-akuntabel. Namun, implementasi teknologi harus disertai dengan peningkatan kapasitas SDM agar perubahan sistem berjalan efektif.

Penelitian oleh Arifin dan Siregar (2021) juga menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen administrasi di level kecamatan dan distrik sangat ditentukan oleh tiga aspek utama: kepemimpinan, sistem kerja yang terstruktur, dan keberlanjutan pelatihan bagi aparatur. Ketiga aspek tersebut belum sepenuhnya hadir di lingkungan pemerintahan distrik, terutama di wilayah timur Indonesia seperti Papua Barat Daya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi optimalisasi manajemen administrasi publik di Distrik Sorong Timur. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana pemerintah distrik mengelola fungsi administrasi secara efektif, tantangan yang dihadapi dalam proses optimalisasi, serta faktor-faktor pendukung keberhasilan pengelolaan administrasi publik di tingkat lokal. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi penguatan kapasitas kelembagaan distrik, serta menjadi referensi akademik dalam pengembangan kebijakan tata kelola pemerintahan daerah di Indonesia.

Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah di tingkat distrik menjadi simpul penting dalam penyampaian pelayanan publik kepada masyarakat. Keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pusat, tetapi juga sejauh mana pemerintah lokal mampu mengelola administrasi secara adaptif dan profesional (Sutrisno, 2021). Pemerintah distrik memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola dokumen kependudukan, perizinan sederhana, pelayanan sosial, dan kegiatan administratif lainnya. Oleh karena itu, tata kelola administrasi yang optimal akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di akar rumput.

Beberapa studi terbaru menunjukkan bahwa banyak kantor distrik di Indonesia, terutama di wilayah timur seperti Papua dan Papua Barat Daya, masih bergantung pada sistem manual dan personel dengan pelatihan terbatas (Suharto & Marpaung, 2020). Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, tidak terstandarisasi, dan rentan terhadap kesalahan administratif. Dalam laporan BPKP (2022), disebutkan bahwa hampir 45% kantor distrik di wilayah timur Indonesia belum memiliki SOP yang terdokumentasi dengan baik, dan hanya 30% yang sudah menerapkan sistem administrasi berbasis digital secara parsial.

Optimalisasi manajemen administrasi publik juga terkait erat dengan perubahan budaya organisasi birokrasi. Menurut Denhardt & Denhardt (2015), keberhasilan birokrasi modern sangat dipengaruhi oleh adanya semangat melayani, kolaborasi lintas sektor, dan keberanian untuk melakukan inovasi. Sayangnya, birokrasi di tingkat lokal sering kali masih terjebak dalam pola kerja yang kaku dan hirarkis, sehingga lambat dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan zaman dan teknologi.

Lebih jauh, konsep adaptive governance yang dikembangkan oleh Ansell & Gash (2018) mendorong adanya sistem pemerintahan yang fleksibel, berbasis kolaborasi, serta mampu merespons perubahan dan kebutuhan masyarakat lokal secara real time. Dalam konteks ini, kantor distrik perlu mereformulasi cara kerja administrasi mereka, dari yang bersifat reaktif menjadi proaktif dan berbasis data.

Distrik Sorong Timur, sebagai bagian dari Kota Sorong, menghadapi realitas geografis, sosial, dan budaya yang khas. Akses terhadap teknologi, infrastruktur komunikasi, dan kompetensi pegawai menjadi tantangan yang perlu diatasi dalam proses optimalisasi. Namun, kondisi tersebut juga membuka peluang untuk menyusun strategi yang berbasis lokalitas dan kekuatan sosial masyarakat, seperti pelibatan tokoh adat atau pemuda dalam edukasi pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan kondisi di atas, urgensi penelitian ini menjadi semakin relevan. Perlu kajian mendalam yang tidak hanya menggambarkan situasi aktual manajemen administrasi di Distrik Sorong Timur, tetapi juga menawarkan solusi strategis berbasis data dan praktik terbaik (best practices) dari daerah lain. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjawab kebutuhan literatur yang masih minim mengenai pengelolaan administrasi publik di tingkat distrik di kawasan timur Indonesia.

### ****Metode Penelitian****

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif deskriptif** dengan metode **studi kasus**. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam kondisi riil manajemen administrasi publik di Kantor Distrik Sorong Timur, termasuk proses, kendala, serta strategi yang dijalankan. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif cocok digunakan untuk menggali makna, persepsi, dan proses sosial yang kompleks dalam suatu konteks tertentu. Penelitian dilaksanakan di **Kantor Distrik Sorong Timur**, Kota Sorong, selama periode Maret hingga Mei 2025. Lokasi ini dipilih secara purposif karena mewakili satuan kerja pemerintah tingkat distrik yang memiliki peran administratif strategis, namun menghadapi tantangan dalam pengelolaan pelayanan publik.

## **Hasil dan Pembahasan**

### ****1. Kondisi Aktual Manajemen Administrasi di Distrik Sorong Timur****

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi, diketahui bahwa proses administrasi di Kantor Distrik Sorong Timur masih bersifat konvensional. Beberapa dokumen masih dikelola secara manual, alur surat-menyurat tidak terdigitalisasi sepenuhnya, dan belum semua aparatur menguasai teknologi dasar administrasi publik. Selain itu, belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang berlaku secara menyeluruh di semua unit kerja.

Hal ini selaras dengan temuan Suharto dan Marpaung (2020), yang menyatakan bahwa salah satu penyebab rendahnya efisiensi pelayanan publik di wilayah timur Indonesia adalah belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dan lemahnya dokumentasi prosedural.

### ****2. Strategi Optimalisasi yang Telah Dijalankan****

Meskipun menghadapi berbagai keterbatasan, terdapat beberapa strategi yang telah diterapkan oleh pemerintah distrik dalam mengoptimalkan manajemen administrasi, yaitu:

#### a. Pelatihan Aparatur Secara Bertahap

Pemerintah distrik bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kota Sorong dan BPSDM setempat untuk menyelenggarakan pelatihan administrasi dasar dan pengenalan aplikasi perkantoran. Meski jumlah peserta masih terbatas, pelatihan ini dianggap sebagai langkah awal dalam peningkatan kompetensi pegawai.

Pelatihan berkelanjutan terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kinerja aparatur negara di level lokal (Wicaksono & Lestari, 2020).

#### b. Inisiatif Digitalisasi Arsip dan Surat

Beberapa seksi telah mulai menerapkan sistem digital sederhana menggunakan aplikasi perkantoran untuk pengarsipan surat keluar dan masuk. Meskipun belum terintegrasi dengan sistem kota, upaya ini memudahkan pencarian data dan mempercepat respon layanan.

Menurut Yudhistira (2020), digitalisasi dokumen dalam manajemen administrasi publik secara langsung meningkatkan efisiensi birokrasi dan mengurangi praktik maladministrasi.

#### c. Monitoring Kinerja Melalui Rapat Evaluasi Bulanan

Evaluasi internal dilaksanakan setiap akhir bulan untuk memantau realisasi tugas administrasi di setiap seksi. Meski masih bersifat manual dan belum berbasis indikator kinerja, evaluasi ini membantu menciptakan budaya tanggung jawab dan keterbukaan.

Sistem monitoring berbasis kinerja merupakan bagian penting dari praktik good governance (Kettl, 2017; Sutrisno, 2021).

### ****3. Kendala dalam Optimalisasi Manajemen****

Beberapa kendala utama yang ditemukan antara lain:

* **Rendahnya literasi digital aparatur**, yang berdampak pada lambatnya adopsi teknologi administrasi;
* **Keterbatasan anggaran distrik**, terutama dalam pembiayaan pelatihan dan pengadaan perangkat digital;
* **Kurangnya koordinasi lintas unit dan dengan instansi kota**, yang menyebabkan tidak sinkronnya kebijakan dan pelaksanaan tugas di lapangan;
* **Tidak adanya SOP baku tertulis**, yang membuat standar kerja bervariasi antar seksi.

Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi manajemen administrasi tidak cukup hanya dengan pembaruan teknologi, tetapi juga membutuhkan perubahan budaya kerja, penguatan sistem internal, dan dukungan kebijakan lintas sektor.

Menurut Dwiyanto (2015), reformasi administratif hanya akan berhasil jika disertai dengan pembangunan kapasitas organisasi dan kepemimpinan yang mendukung perubahan. Hal ini juga diperkuat oleh Denhardt & Denhardt (2015) yang menekankan pentingnya organizational citizenship behavior dalam lingkungan birokrasi publik.

### ****4. Faktor Pendukung Keberhasilan****

Beberapa faktor yang mendukung proses optimalisasi antara lain:

* **Komitmen pimpinan distrik**, yang aktif mendorong pelatihan dan inovasi meski dalam keterbatasan sumber daya;
* **Antusiasme sebagian staf muda,** yang lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi dan inisiatif digital;
* **Dukungan informal dari tokoh masyarakat**, yang membantu dalam menyosialisasikan perubahan pola pelayanan kepada warga.

Faktor-faktor ini dapat dijadikan titik tolak untuk mendorong proses reformasi administratif yang lebih sistematis dan berbasis potensi lokal. Osborne (2018) menyebutkan bahwa inovasi dalam administrasi publik seringkali muncul dari inisiatif lokal, bukan dari kebijakan pusat.

#### **5. Relevansi Teori Administrasi Publik dalam Konteks Distrik**

Praktik administrasi publik di Kantor Distrik Sorong Timur memperlihatkan bahwa penerapan teori-teori manajemen publik masih bersifat parsial. Pendekatan klasik birokrasi yang menekankan struktur hierarkis dan pembagian kerja yang kaku masih mendominasi, padahal kondisi saat ini menuntut fleksibilitas dan adaptasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori ideal dan praktik di lapangan.

Denhardt & Denhardt (2015) dalam paradigma New Public Service menekankan bahwa aparatur negara harus memfokuskan diri untuk “melayani warga negara, bukan pelanggan.” Ini menuntut pendekatan pelayanan yang humanis, komunikatif, dan berbasis nilai partisipasi. Namun, di Distrik Sorong Timur, pendekatan administratif masih cenderung formal dan birokratis, belum bertransformasi sepenuhnya menjadi pelayanan berbasis kebutuhan warga.

#### **6. Perbandingan dengan Praktik di Daerah Lain**

Sebagai pembanding, studi oleh Arifin dan Nugroho (2019) mengenai kecamatan di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi yang terintegrasi dengan sistem kabupaten mampu meningkatkan kecepatan pelayanan hingga 45% dan menurunkan kesalahan administratif sebesar 30%. Keberhasilan ini ditunjang oleh adanya SOP digital, pelatihan terjadwal, dan anggaran khusus untuk transformasi digital.

Jika dibandingkan, Distrik Sorong Timur masih tertinggal dalam hal pengintegrasian teknologi, meskipun telah memulai inisiatif dasar seperti digitalisasi arsip dan pelatihan komputer dasar. Keterbatasan infrastruktur dan SDM menjadi tantangan utama, sehingga diperlukan strategi adaptif yang sesuai dengan konteks lokal.

#### **7. Kolaborasi dan Partisipasi Lokal**

Pembahasan menarik muncul pada temuan bahwa tokoh masyarakat lokal dan aparat kampung di Distrik Sorong Timur turut aktif mendorong pembaruan pelayanan. Ini sejalan dengan gagasan collaborative governance oleh Ansell & Gash (2018), yang menyatakan bahwa tata kelola publik yang inklusif dan partisipatif cenderung lebih efektif dalam menciptakan solusi berbasis lokal. Kolaborasi ini juga membantu mempercepat proses sosialisasi dan penerimaan perubahan di tingkat warga.

Faktor lokal seperti nilai adat, relasi sosial, dan komunikasi informal memainkan peran penting dalam penguatan manajemen di tingkat distrik. Menurut Soetomo (2016), pembangunan berbasis komunitas (community-based development) menjadi kunci dalam penguatan kelembagaan publik di daerah tertinggal dan terpencil.

#### **8. Kebutuhan Reformulasi Kebijakan Distrik**

Berdasarkan temuan, perlu dilakukan reformulasi kebijakan administratif di tingkat distrik agar lebih adaptif terhadap tantangan zaman. Reformulasi ini meliputi:

* **Penyusunan dan pengesahan SOP kerja di semua unit**, agar terjadi keseragaman dalam pelaksanaan tugas.
* **Penguatan sistem pelatihan internal,** melalui kolaborasi dengan perguruan tinggi atau lembaga diklat daerah.
* **Alokasi anggaran khusus untuk digitalisasi dan manajemen arsip elektronik.**
* **Pengembangan dashboard kinerja distrik,** yang memuat indikator administratif harian/bulanan.

Penerapan manajemen berbasis kinerja juga penting untuk mendorong akuntabilitas dan transparansi publik. Seperti dijelaskan dalam Government at a Glance (OECD, 2019), penggunaan indikator kinerja terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan di banyak negara berkembang, termasuk dalam sektor administrasi dasar.

### ****Kesimpulan****

Optimalisasi manajemen administrasi publik di Distrik Sorong Timur menunjukkan bahwa meskipun masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan teknologi, minimnya pelatihan, dan belum tersedianya SOP baku, pemerintah distrik telah memulai upaya perbaikan melalui pelatihan aparatur, digitalisasi arsip secara terbatas, serta pelaksanaan evaluasi rutin. Temuan ini mengindikasikan pentingnya reformulasi kebijakan administratif berbasis konteks lokal yang menekankan pada penguatan kapasitas sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi yang adaptif, serta kolaborasi dengan masyarakat sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan berkelanjutan.

### ****Daftar Pustaka****

Ansell, C., & Gash, A. (2018). Collaborative governance in theory and practice. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543–571. https://doi.org/10.1093/jopart/mum032

Arifin, M., & Nugroho, R. (2019). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di kecamatan: Studi kasus di Sleman. Jurnal Reformasi Administrasi, 6(2), 112–124. https://doi.org/10.21009/JRA.062.09

BPKP. (2022). Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Daerah Tahun 2022. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.

Creswell, J. W. (2016). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Sage Publications.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering (3rd ed.). Routledge.

Dwiyanto, A. (2015). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.

Haris, S., & Sari, N. (2018). Manajemen pemerintahan daerah: Kinerja dan kapasitas aparatur. Rajawali Pers.

Kettl, D. F. (2017). The transformation of governance: Public administration for twenty-first century America (2nd ed.). Johns Hopkins University Press.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.

OECD. (2019). Government at a glance 2019. Organisation for Economic Co-operation and Development. https://doi.org/10.1787/gov\_glance-2019-en

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? Public Management Review, 20(2), 225–231. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461

Soetomo. (2016). Pemberdayaan masyarakat: Membangun masyarakat madani. Pustaka Pelajar.

Suharto, E., & Marpaung, R. (2020). Tantangan pembangunan kelembagaan publik di Papua Barat: Sebuah tinjauan administratif. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 11(1), 25–39. https://doi.org/10.25077/jakp.11.1.2020.25-39

Sutrisno, E. (2021). Desentralisasi dan tata kelola pemerintahan daerah di Indonesia. Prenadamedia Group.

UNDP. (2020). Capacity development: A UNDP primer. United Nations Development Programme. https://www.undp.org/publications/capacity-development-primer

Wicaksono, A., & Lestari, I. (2020). Kepemimpinan transformasional dan implementasi reformasi birokrasi: Studi di kabupaten/kota. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8(1), 45–57. https://doi.org/10.22146/jmpp.2020.v8.i1.45

Yudhistira, M. H. (2020). Digitalisasi administrasi publik di Indonesia: Peluang dan tantangan. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 7(1), 15–27. https://doi.org/10.22146/japi.2020.7.1.15