



## STRATEGI MANAJEMEN INOVASI UNTUK MEMBANGUN KEUNGGULAN BERSAING DI ERA DIGITAL: STUDI IMPLEMENTASI APLIKASI LASIK DI KOTA TANGERANG SELATAN

Rospita Clariyani S<sup>1)</sup> Juntiah<sup>2)</sup> Syahrul Ramadhan<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Pamulang, [clariyanirose@gmail.com](mailto:clariyanirose@gmail.com). <sup>2)</sup> Universitas Pamulang, [Juntiahmey@gmail.com](mailto:Juntiahmey@gmail.com). <sup>3)</sup> Universitas Pamulang, [ramadhansyahul1412oo@gmail.com](mailto:ramadhansyahul1412oo@gmail.com)

**Abstract.** As part of regional government digital transformation, the implementation of the LASIK application (Civil Servant Information System Service) in South Tangerang City not only aims to improve service efficiency but also serves as a strategic innovation management approach to create competitive advantage in public bureaucracy. Digital transformation of public sector services is a crucial component in realizing the Smart City concept. This study aims to evaluate the implementation of the LASIK application in the South Tangerang City Government, based on Mayor's Regulation Number 53 of 2023. The research method employed is descriptive qualitative, with data collection conducted through documentation, interviews, and observation. The results indicate that the LASIK application has significantly improved efficiency, transparency, and accountability in personnel services. This innovation also demonstrates a strategic approach in leveraging digital systems to foster competitive advantage in public service delivery. Recommendations include strengthening human resources, improving infrastructure, and institutionalizing innovation strategies to support sustainable development.

**Keywords:** Strategi Manajemen Inovasi; Keunggulan Bersaing; Digital Governance; Aplikasi LASIK; Smart City

**Abstrak.** Sebagai bagian dari transformasi digital pemerintahan daerah, implementasi aplikasi LASIK di Kota Tangerang Selatan bukan hanya bertujuan meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga merupakan bentuk strategi manajemen inovasi untuk menciptakan keunggulan bersaing dalam penyelenggaraan birokrasi publik. Transformasi digital layanan sektor publik merupakan komponen penting dalam mewujudkan konsep Kota Cerdas (Smart City). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi LASIK (Layanan Sistem Informasi Kepegawaian) di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi LASIK telah meningkatkan secara signifikan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan kepegawaian. Inovasi ini juga menunjukkan pendekatan strategis dalam pemanfaatan sistem digital untuk menciptakan keunggulan bersaing dalam pelayanan publik. Rekomendasi

yang diberikan meliputi penguatan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur, serta penginstitutionalisasi strategi inovasi untuk mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

## PENDAHULUAN

Dalam konteks birokrasi modern, inovasi tidak lagi sekadar adopsi teknologi, tetapi merupakan proses strategis yang melibatkan kepemimpinan, budaya organisasi, sumber daya manusia, dan mekanisme perubahan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah daerah untuk mentransformasi layanan publik menjadi berbasis digital. Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu kota penyangga ibu kota mengadopsi konsep kota cerdas atau *Smart City* dengan fokus pada Smart Governance. Salah satu wujud konkritnya adalah implementasi aplikasi LASIK sebagai sistem digital pelayanan administrasi kepegawaian. Dalam konteks era digital, implementasi teknologi informasi bukan hanya bentuk adaptasi, tetapi juga merupakan strategi manajemen inovasi. Pemerintah daerah perlu mengelola inovasi secara terstruktur mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi hingga penyempurnaan sistem, agar mampu bersaing dan memberikan layanan publik yang unggul.

Meskipun banyak kota di Indonesia telah menerapkan digitalisasi kepegawaian, belum banyak kajian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas aplikasi LASIK yang diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 53 Tahun 2023. Gap penelitian ini terletak pada kurangnya evaluasi berbasis model sistem informasi serta kontribusi strategisnya terhadap manajemen inovasi dan keunggulan bersaing lembaga di era digital.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas implementasi sistem kepegawaian digital, seperti studi oleh Ahmad (2020) tentang SIMPEG di Kota Surabaya dan Yuliana (2021) mengenai integrasi e-Government dalam pelayanan publik. Namun, belum ada studi yang mengkaji aplikasi LASIK secara spesifik dalam konteks Tangerang Selatan dan keterkaitannya dengan strategi inovasi publik dan Smart Governance.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi LASIK dalam pelayanan kepegawaian di Kota Tangerang Selatan secara mendalam, mengidentifikasi tantangan-tantangan kontekstual dalam penerapan sistem digital tersebut, serta menganalisis bagaimana strategi manajemen inovasi melalui aplikasi LASIK berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi birokrasi dan keunggulan bersaing instansi publik di era digital. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali makna, pengalaman, dan persepsi aktor organisasi secara holistik.

## KAJIAN LITERATUR

Kajian literatur ini membahas konsep-konsep utama yang menjadi dasar pemahaman tematik dalam penelitian ini. Digitalisasi layanan publik merupakan transformasi proses administratif dari manual ke berbasis teknologi informasi (Setiawan, 2019). Dengan digitalisasi, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat maupun aparatur sipil negara.

Konsep *smart city* mencakup enam dimensi utama menurut Giffinger et al. (2006), yaitu smart economy, smart people, smart governance, smart mobility, smart environment, dan smart living. Dalam konteks pemerintahan, smart governance sangat relevan dengan pemanfaatan teknologi dalam tata kelola birokrasi.

Implementasi kebijakan dapat dianalisis melalui empat indikator utama menurut George C.Edward II I adalah komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana dan struktur birokrasi mengacu pada teori Innovation Strategy oleh Tidd & Bessant (2013), strategi inovasi mencakup dimensi kepemimpinan, budaya organisasi, kompetensi SDM, dan proses manajemen perubahan. Inovasi tidak hanya sekadar adopsi teknologi, tetapi bagian dari strategi organisasi untuk menciptakan nilai tambah dan diferensiasi layanan.

Untuk keunggulan bersaing di sektor publik dari sudut pandang Porter (1985), meskipun instansi pemerintah tidak bersaing seperti perusahaan, tetapi keunggulan dalam efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas merupakan bentuk *competitive advantage*. Hal ini meningkatkan kepercayaan publik, mempercepat pelayanan, dan memperkuat citra institusi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan induktif. Fokus utama diarahkan pada pemahaman kontekstual dan eksplorasi makna implementasi aplikasi LASIK melalui sudut pandang aktor birokrasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik, sesuai dengan indikator keberhasilan sistem informasi menurut DeLone & McLean (2003), serta diperkaya dengan interpretasi berdasarkan dinamika organisasi publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disajikan berdasarkan tema-tema utama yang muncul dari analisis data, yaitu efisiensi pelayanan, transparansi birokrasi, serta pemaknaan strategi inovasi digital oleh pegawai. Analisis dilakukan dengan cara membandingkan temuan lapangan dengan teori yang relevan.

Implementasi LASIK telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja dan transparansi data kepegawaian. Proses pengusulan kenaikan pangkat, cuti, dan mutasi menjadi lebih cepat dan terdokumentasi secara sistematis serta memberikan citra positif kepada BKPSDM sebagai instansi yang adaptif dan responsif terhadap tuntutan reformasi birokrasi, menjadikannya sebagai *benchmark* bagi OPD lain. Namun ditemukan kendala seperti minimnya pelatihan teknis bagi ASN, perbedaan infrastruktur jaringan dan perangkat antar OPD dan minimnya insentif bagi operator aplikasi.

Penerapan aplikasi LASIK dapat dikaji sebagai bagian dari strategi inovasi organisasi publik. Mengacu pada teori Innovation Strategy oleh Tidd & Bessant (2013), strategi inovasi mencakup dimensi kepemimpinan ditunjukkan melalui dukungan kebijakan Walikota, budaya: adanya dorongan untuk beradaptasi dengan teknologi, perlunya pelatihan intensif bagi pegawai senior, proses perubahan, koordinasi lintas dinas untuk perbaikan server dan jaringan, analisis lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memperkuat atau menghambat strategi manajemen inovasi dalam implementasi LASIK dan hubungan antara pemanfaatan LASIK dan peningkatan reputasi institusi sebagai bentuk *competitive advantage*.

LASIK juga dapat dilihat melalui perspektif kapabilitas dinamis (*dynamic capabilities*), yaitu kemampuan organisasi untuk mengadaptasi, mengintegrasikan, dan merekonfigurasi sumber daya guna menyesuaikan diri pada lingkungan digital. Meski masih ada tantangan, LASIK telah

meningkatkan kapabilitas BKPSDM dalam mengelola data secara real-time dan responsif terhadap kebutuhan ASN.

Perlunya pelatihan teknis berkelanjutan terutama bagi pegawai lanjut usia, peningkatan Infrastruktur TI yaitu server, jaringan internet, dan jumlah komputer, pembentukan unit inovasi untuk memastikan pengembangan sistem berkelanjutan dan roadmap pengembangan teknologi untuk menjaga kesesuaian LASIK dengan perkembangan teknologi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Aplikasi LASIK merupakan inovasi penting dalam pelayanan kepegawaian yang selaras dengan visi *Smart City* Tangerang Selatan. Lebih dari sekadar alat teknis, LASIK adalah strategi manajemen inovasi yang memperkuat keunggulan institusi dalam pelayanan publik di era digital. Untuk itu diperlukan pelatihan berkelanjutan, peningkatan infrastruktur, pembentukan unit inovasi, dan penyusunan *roadmap* pengembangan teknologi agar LASIK terus relevan dan efektif. BKPSDM harus melakukan pelatihan teknis berkala bagi pegawai yang berliterasi digital rendah atau minim kompetensi teknologi, berkoordinasi dengan DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN perlu dioptimalkan untuk menjamin stabilitas jaringan dan server, dibuat unit inovasi khusus untuk merancang pengembangan sistem secara berkelanjutan, usulan kebijakan untuk menyusun roadmap manajemen inovasi jangka panjang dan pentingnya pelembagaan inovasi agar tidak bergantung pada pergantian pejabat atau kebijakan sementara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Digital di Kota Surabaya . Jurnal Administrasi Publik.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2006). Smart Cities – Ranking of European Medium-Sized Cities. Vienna University of Technology.
- Pemerintah Kota Tangerang Selatan. (2023). Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 53 Tahun 2023 tentang Layanan Sistem Informasi Kepegawaian.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance* . Free Press.
- Setiawan, D. I. (2019). *E-Government dan Reformasi Birokrasi* . Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2013). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market, and Organizational Change*. Wiley.
- Yuliana, M. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus e- Government di Indonesia . Jurnal Kebijakan dan Teknologi.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.