

## **Bimbingan Teknis (BIMTEK) Inovasi Pelayanan Publik Bagi Pemerintah Desa/Kelurahan di Kantor Kelurahan Fontein Kota Kupang**

**Indriyati<sup>1\*</sup>, Fransiska D. Setyaningsih<sup>2)</sup>, Yohanes K. Ethelbert<sup>3)</sup>**

**Program Studi Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira<sup>1),3)</sup>**

**Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Widya Mandira<sup>2)</sup>**

Email: [banoindriyati@gmail.com](mailto:banoindriyati@gmail.com)<sup>1\*)</sup>; [fransiskadesiana04@gmail.com](mailto:fransiskadesiana04@gmail.com)<sup>2)</sup>;

[ethgatus@unwira.ac.id](mailto:ethgatus@unwira.ac.id)<sup>3)</sup>

Dikirim: 20, 11, 2023

Direvisi: 08, 02, 2024

Diterbitkan: 29, 02, 2024

### **Abstrak**

Kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Fontein-Kota Kupang, adalah bagian program inkubasi inovasi pelayanan publik Provinsi NTT dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode pelaksanaan dilakukan dengan survey awal, dept interview, paparan materi, diskusi dan pendmpingan. Hasil pelaksanaan Bimtek menunjukkan masalah mendasar dalam menciptakan inovasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Fontein Kota Kupang, yaitu masih rendahnya ketrampilan berbasis teknologi informasi pada pegawai dan pimpinan Kantor Lurah. Hal ini cukup krusial mengingat beberapa pola pelayanan administrasi desa/kelurahan saat ini mulai menggunakan inovasi berbasis aplikasi. Sehingga kegiatan Bimtek perlu diteruskan dengan pendampingan untuk dapat terus diikuti progress pengetahuan maupun ketrampilan para aparat Kantor Lurah. Dan secara keseluruhan kegiatan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan bimtek inovasi pelayanan publik perlu dilakukan dalam meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan aparat desa/kelurahan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa/kelurahan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan terapan dari hasil penelitian inovasi pelayanan publik dengan judul “Garugiwa In Line” a Portrait of The Success of Local Wisdom Based Population Administration Service Innovation In Ende District, pada Tahun 2023.

**Kata Kunci: Bimtek, Inovasi, Pelayanan Publik**

### **Abstract**

*The Public Service Innovation Technical Guidance activity at the Fontein Subdistrict Office-Kupang City, is part of the NTT Province public service innovation incubation program in the context of improving the quality of public services. The implementation methods is carried out using an initial survey, in-deph interview, material presentation discusion and mentoring. The result of the implementation of Bimtek show that the basic thing in creating public service innovation at the fontein subdistrict office, Kupang City, is that there is still a low level of imformation technology based, skill among employess and leader of the lurah office. This is quite crucial considering that several village/subdistrict administration service patern are currently starting to use application-based innovation. So bimtek activities need to be continue with assistence to continue to follow the progress of knowladge and skill of the head of village office ofical. And as a whole activity, it can be concluded the public service innovation technical guidance activities need to be carried out to improve the skill and knowladge of village/subdistrict officials in order to improve the quality of village/subdistrict administrative service. This community service activity is an application of the*

---

*results of public service innovation research entitled "Garugiwa In Line" a Portrait of The Success of Local Wisdom Based Population Administration Service Innovation In Ende District, in 2023.*

**Keywords:** *Bimtek, Innovation, Public Service*

## **PENDAHULUAN**

Perhatian terhadap inovasi dalam pelayanan publik terus menjadi semakin penting dalam tata kelola pemerintahan, hal ini bertujuan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Sebagaimana komitmen serius dari pemerintah pusat yang melakukan pembenahan tata kelola pemerintahan dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Desain* Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang menjadi landasan bagi Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD dalam melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Pratama, 2013). Maka guna mendukung kebijakan tersebut, Kemenpan-RB juga telah menerbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) No. 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, untuk menunjukkan keseriusan pemerintah dalam langkah awal terhadap penyelenggaraan pemerintah yang bersih. Selaras dengan komitmen pemerintah pusat, komitmen terkait reformasi birokrasi juga sampai kepada pemerintah daerah, dengan mulai menata sistem tata kelola pemerintahannya yang mampu mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tidak dipungkiri penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Maka peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, sebab pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat berupa *social rihgts* ataupun *fundamental rights* (E.S, 2011)

Salah satu faktor menstimulus inovasi-inovasi di sektor publik pemerintah adalah melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Publik (PANRB) yang pada tahun 2014 mencanangkan kompetisi inovasi pelayanan publik (KIPP) di lingkungan kementerian/lembaga/pemerintah daerah. Bahkan tahun 2014 dicanangkan sebagai tahun inovasi pelayanan publik. Hal itu dimaksudkan untuk mendorong instansi pusat dan daerah agar dalam melakukan inovasi pelayanan publik lebih fokus, terarah, mendalam, dan berkesinambungan. Di samping itu kompetisi inovasi pelayanan publik (KIPP) ini untuk melakukan evaluasi, sejauh mana upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tanah air. Selain penilaian Kementerian PAN dan RB memberikan saran-saran dan rekomendasi perbaikan, namun tidak lagi semata-mata menerapkan hal-hal formal, dan kaku dengan aturan-aturan, tetapi lebih fleksibel. Program kompetisi ini mendapat dukungan dari banyak pihak, terbukti banyaknya instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah mengikuti program ini. Dalam rangka mewujudkan inovasi publik tersebut peranan pemimpin sebagai motor penggerak organisasi sangat diperlukan. Oleh karena itu “peningkatan kompetensi pemimpin, baik level eselon 4, eselon 3 maupun eselon 2 dan eselon 1 dalam melakukan inovasi-inovasi di unit organisasi sangat diperlukan” (Robi cahyadi Kurniawan, 2016)

Sangkala (2013) menyatakan inovasi dalam manajemen sektor publik juga dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasi baru yang dihasilkan oleh organisasi yang ditujukan kepada masalah kebijakan publik sebuah inovasi

dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama. Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi suatu solusi terbuka yang dapat di transformasi oleh mereka yang mengadopsi. Menurut Bartos (Sangkala, 2013), inovasi yang tepat bagi manajemen yaitu mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan baik kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi. Sementara (Prabowo Hadi, Suwanda Dadang, 2022) menjelaskan bahwa “Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, secara langsung dan tidak langsung”. Dua pengertian inovasi diatas pada dasarnya mendukung bahwa “Inovasi sektor publik muncul dari studi yang didominasi oleh inovasi pada sektor swasta” (Torfing J. Undersen, L.B., Greve, C., & Klausen, 2020). Maka dari pendapat pemahaman definisi inovasi menurut para ahli tersebut, inovasi pelayanan publik pada prinsipnya dapat dilakukan oleh organisasi manapun, baik dengan menciptakan inovasi sendiri maupun dengan mereplikasi inovasi lain yang telah berhasil dilakukan oleh organisasi yang lain. Maka hal tersebut dapat mendorong instansi pemerintah di semua level untuk dapat menerapkan satu model inovasi pelayanan publik yang dapat membantu peningkatan kualitas kinerja pelayanan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat juga akan dapat meningkat. Hasil penelitian (Djamrut, 2015) menunjukkan bahwa tuntutan kepuasan masyarakat yang makin tinggi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dipengaruhi dari faktor pendidikan masyarakat yang lebih baik, sehingga masyarakat tersebut lebih paham tentang kualitas pelayanan publik. Sebagaimana Kelurahan Fontein sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik bidang administrasi kelurahan/desa, yang secara geografis berada pada area perkotaan maka masyarakat Kelurahan Fontein juga memiliki pemahaman kualitas pelayanan publik relatif lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara awal diketahui sebagai deskripsi beban kinerja layanan administrasi di Kantor Kelurahan Fontein menunjukkan capaian kinerja yang belum maksimal. Hal tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Data layanan surat keterangan domisili terhitung 2018 sampai dengan 2021, diketahui total jumlah permohonan selama 4 tahun tersebut sebesar 337 permohonan, target layanan sebesar 500 permohonan, namun realisasinya sebanyak 317 permohonan, artinya persentase realisasi layanan surat keterangan domisili hanya 67 %.
2. Data layanan surat keterangan kelahiran terhitung tahun 2018 sampai dengan 2021 diketahui total jumlah permohonan selama 4 tahun tersebut sebesar 180 permohonan, target layanan sebesar 350 permohonan, namun realisasinya sebanyak 173 permohonan, artinya persentase realisasi layanan surat keterangan domisili hanya 49,4%.
3. Data layanan surat pengantar KTP terhitung tahun 2018 sampai dengan 2021 diketahui total jumlah permohonan selama 4 tahun tersebut sebesar 346 permohonan, target layanan sebesar 500 permohonan, namun realisasinya sebanyak 324 permohonan, artinya persentase realisasi layanan surat keterangan domisili hanya 64,8%.

Deskripsi data temuan survey awal diatas menunjukkan, bahwa realisasi layanan

administrasi desa di Kantor Kelurahan Fonteín belum mencapai maksimal. Hal ini dapat dianalisis pada perbedaan jumlah realisasi layanan dibandingkan dengan jumlah permohonan layanan. Sementara jumlah realisasi permohonan layanan, juga masih kurang dari jumlah target layanan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya kinerja layanan administrasi yang belum maksimal. Salahsatu factor penyebabnya adalah volume beban kerja.

Dengan volume beban kerja layanan sebagaimana pada deskripsi data awal diatas, Kantor Kelurahan Fonteín belum memiliki satu model inovasi pelayanan publik yang dapat membantu proses layanan, sehingga dapat berdampak pada kualitas layanan. Dalam *Dept Interview* Lurah Fonteín menyatakan bahwa Kantor Kelurahan Fonteín membutuhkan input pengetahuan dari Ketua Pelaksana Pengabdian, karena beliau mengetahui latar belakang ketua baik sebagai akademisi maupun anggota Tim Koordinasi Inkubasi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur, sebagaimana tertuang dalam SK Gubernur NTT No. 320/KEP/HK/2022 Tentang Tim Koordinasi Pelaksanaan Inkubasi dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi NTT Tahun 2022. Oleh karena itu latar belakang inilah yang memotivasi tim pelaksanaan pengabdian masyarakat untuk menyelenggarakan satu kegiatan bimbingan teknis.

## **METODE**

Bimbingan Teknis Inovasi Pelayanan Publik Bagi Pemerintah Tingkat Desa/ Kelurahan”, dilaksanakan dari bulan Oktober – Desember 2023. Kegiatan ini melibatkan seluruh Aparat Kelurahan Fonteín, beberapa masyarakat kelurahan fonteín, guna memberikan input atau masukan terkait kebutuhan layanan administrasi dan non administrasi desa, tingkat kepuasan layanan administrasi dan non administrasi desa yang diharapkan. Metode yang digunakan antara lain: ceramah, diskusi, tanya jawab, simulasi serta pendampingan teknis. Keseluruhan kegiatan ini akan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. **Tahap survey awal:** Melakukan input data awal dan informasi kondisi eksisting dari Mitra kegiatan PKM. Maka ***Peran Mitra*** adalah memberikan informasi sebanyak mungkin terkait kondisi eksisting daripada Kantor Kelurahan Fonteín. Metode survey awal dilakukan dengan melakukan *Dept Interview* kepada Lurah Fonteín dan beberapa aparat Kantor Kelurahan Fonteín. *Dept Interview* dilakukan guna mendapat data dan informasi sedetail mungkin yang dapat memberikan deskripsi menyeluruh terkait kondisi eksisting dari lokus kegiatan (Creswell, John, 1994). Hasil survey awal tersebut dilakukan pemetaan persoalan kinerja layanan administrasi dan non administrasi desa di Kantor Kelurahan Fonteín;
2. **Tahap pelaksanaan** dilakukan dengan beberapa metode antara lain, ceramah, diskusi, simulasi dan sesi tanya jawab. ***Peran mitra*** adalah berpartisipasi aktif dalam penyampian materi, serta menggali menggali sedalam mungkin hal-hal terkait kendala kinerja layanan Kantor Kelurahan Fonteín, kendala kondisi eksisting yang dimiliki, sehingga mendapatkan solusi. Materi metode-metode yang dijalankan Tim Pelaksana PKM antara lain menjelaskan regulasi sebagai paying hukum program inovasi pelayanan publik, serta urgensi penerapan satu model inovasi pelayanan publik, yang telah menjadi kebijakan nasional sejak tahun 2014,

dan telah dilaksanakan dilingkup pemerintah daerah, baik provinsi, kabupaten/kota, maupun tingkat kelurahan/desa. Dan penerapan satu model inovasi pelayanan publik di banyak instansi pemerintah, telah terbukti dapat berdampak positif dalam kinerja pelayanan publik; Sosialisasi melalui ceramah, diskusi dan tanya jawab terkait manfaat penerapan satu model inovasi pelayanan publik berbasis digital, sesuai perkembangan teknologi dewasa ini; Mendesain dan mendiskusikan bersama satu model inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dapat dilaksanakan di Kantor Kelurahan Fontein, berdasarkan kondisi eksisting, Mendorong pimpinan Kantor Kelurahan Fontein beserta jajarannya, untuk dapat menciptakan satu model inovasi pelayanan publik. Pelaksanaan pemaparan materi PKM juga dengan simulasi memberikan deskripsi contoh-contoh berbagai model inovasi pelayanan publik yang dapat direplikasi melalui video inovasi pelayanan publik. Maka **Peran Mitra** adalah berpartisipasi secara aktif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Fontein - Kota Kupang merupakan bagian dari program Inkubasi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi NTT yang bertujuan mendorong instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk dapat menciptakan satu model inovasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan.

- **Tahap Survey Awal**

Kegiatan diawali dengan mengidentifikasi masalah real di target lokasi bimbingan teknis, dan proses identifikasi tersebut dilakukan dengan metode survey lapangan dan *Dept Interview* baik dengan pimpinan Kantor Lurah Fontein, maupun dengan para aparat pegawai Kantor Lurah. Hasil identifikasi masalah dilapangan menunjukkan bahwa rendahnya pengetahuan dan ketrampilan menguasai tehnologi informatika menjadi faktor terbesar yang menjadi kendala bagi aparat Kantor Kelurahan Fontein dalam menciptakan satu model inovasi pelayanan publik. Berikut adalah gambar kegiatan *dept interview* dengan Lurah Fontein – Kota Kupang:



**Gambar 1. Survei Lapangan & Dept Interview**

Setelah survey lapangan guna menghimpun data dan informasi terkait kondisi eksisting aparat Kantor Kelurahan Fontein sebagai target kegiatan Bimtek Inovasi Pelayanan Publik, maka selanjutnya Tim Pelaksana menyiapkan materi dan beberapa hal pendukung kegiatan bimtek. Bimtek dilaksanakan pada Senin, 16 Oktober 2023 bertempat di Aula Kantor Kelurahan Fontein, yang terdiri dari seluruh aparat Kantor Kelurahan Fontein sebagai peserta bimtek, dan Ketua Tim Pelaksana sebagai pemateri. Secara metode materi bimtek

disampaikan melalui presentasi dan sesi diskusi. Hasil diskusi ditemukan beberapa kendala aparat Kantor Kelurahan Fonten dalam menciptakan inovasi pelayanan publik, yaitu :

1. Lurah, dan pegawai Kantor Kelurahan Fontein umumnya belum memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait definisi dan proses inovasi pelayanan publik.
2. Inovasi pelayanan publik yang saat ini dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Fontein merupakan REPLIKASI inovasi dari Instansi pemerintah pusat, yang telah menjadi kebijakan pemerintah pusat untuk dilaksanakan diseluruh tingkatan pemerintahan di Indonesia. Contoh: Inovasi PRODESKEKEL yang merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan membantu pengelolaan keuangan dan administrasi milik Kementerian Dalam Negeri melalui Dirjen Bina Administrasi Kewilayahan, namun sudah direplikasi di pemerintahan tingkat kelurahan/desa di seluruh Indonesia.
3. Lurah, dan pegawai Kantor Kelurahan Fontein umumnya belum memiliki ketrampilan berbasis digital yang dapat menjadi salahsatu model/jenis inovasi pelayanan publik.
4. Aparat Kantor Kelurahan Fontein masih memiliki ketrampilan cukup rendah dalam operasionalisasi aplikasi salahsatu model inovasi layanan publik milik pemerintah pusat yang direplikasi, yaitu aplikasi PRODESKEKEL. Hal tersebut disebabkan kompetensi yang terbatas, terbukti Aparat Kantor Kelurahan Fontein juga belum pernah mengikuti kegiatan bimbingan teknis terkait inovasi pelayanan publik, yang diselenggarakan pihak manapun. serta motivasi kerja yang relatif rendah. Aparat Kantor Kelurahan Fontein juga belum pernah mengikuti kegiatan bimbingan teknis terkait inovasi pelayanan publik, yang diselenggarakan pihak manapun.
5. Realitas menunjukkan aparat Kantor Kelurahan Fontein mengalami volume beban kerja pelayanan publik bidang administrasi desa yang cukup tinggi, sehingga ini membutuhkan satu strategi pola pelayanan yang dapat membantu mengatasi tingginya volume beban kerja pelayanan tersebut.

- **Tahap Pelaksanaan**

Materi bimtek terdiri dari informasi beberapa regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan inovasi pelayanan publik bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik; pemahaman terkait pengertian inovasi dan beberapa contoh model inovasi pelayanan publik yang telah berhasil diterapkan di beberapa Kantor Kelurahan/Desa, serta deskripsi video-video inovasi pelayanan publik. Berikut disajikan gambar pelaksanaan Bimtek Inovasi Pelayanan Publik:



**Gambar 2. Pelaksanaan Bimtek Inovasi Pelayanan Publik**

Dalam forum diskusi juga diketahui faktor lain dari kendala menciptakan satu model inovasi pelayanan publik adalah keterbatasan anggaran Kantor Kelurahan/Desa. Masalah

serupa tampaknya menjadi fenomena yang umum dijumpai pada instansi penyelenggara pelayanan publik (Sahraini, 2022). Sehingga berdasarkan kondisi tersebut, disepakati bahwa pasca kegiatan bimtek inovasi pelayanan publik, sebagai bentuk pendampingan Ketua Tim Pelaksana mengikutsertakan Lurah Fontein bersama beberapa Lurah di Lingkup Pemerintah Kota Kupang, sebagai peserta kegiatan “Workshop & Desk Riview Proposal dan Video Inovasi Pelayanan Publik dalam Ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2023”, guna mendapat deskripsi model-model inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan di instansi pemerintah provinsi, yang dapat menjadi role model inovasi yang relevan dengan layanan publik di lingkup Kantor Kelurahan. Berikut beberapa gambar kegiatan tersebut:

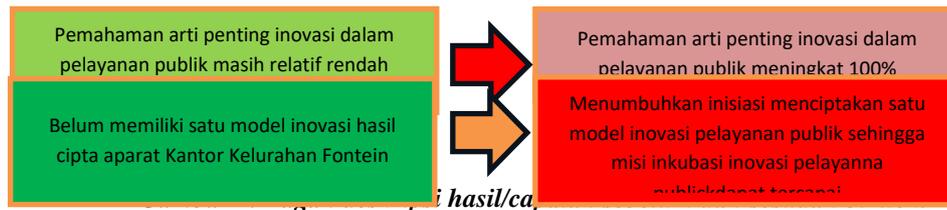


Gambar 3.

**Rangkaian Kegiatan Pendampingan/Advokasi Inovasi Pelayanan Publik**

Dari rangkaian kegiatan bimtek ini, penulis menganalisis hasil/capaian kegiatan dengan adanya peningkatan pada pengetahuan terkait inovasi pelayanan publik aparat Kantor Kelurahan Fontein, pemahaman pentingnya kualitas pelayanan administrasi desa, serta mendorong aparat Kantor Kelurahan Fontein dapat menciptakan satu model inovasi pelayanan administrasi desa sesuai kondisi eksisting Kelurahan Fontein. Capaian kegiatan tersebut dapat penulis deskripsikan dalam gambar dibawah ini:





## KESIMPULAN

Kegiatan bimtek inovasi pelayanan publik dapat menjadi satu metode pendampingan dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan terkait praktik baik (*Best Practise*) dari inovasi pelayanan publik, sehingga akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selaras dengan pendapat (Khoirul, 2008) menyatakan bahwa salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ditingkat kelurahan/desa adalah dengan menerapkan satu model inovasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanannya. Dari persentase peningkatan pengetahuan dan ketrampilan aparat Kantor Lurah Fontein, sebelum dan sesudah kegiatan bimtek, sebagaimana dideskripsikan pada Gambar 4. Bagan Deskripsi Hasil/Capaian Sebelum dan Sesudah Bimtek, menggambarkan capaian hasil kegiatan cukup berhasil sehingga menunjukkan bahwa kegiatan dalam bentuk pendampingan suatu program tata kelola pemerintahan menjadi suatu kebutuhan. Sebagaimana hasil penelitian inovasi pelayanan publik juga menganalisis bahwa program pendampingan aparat Pemerintah Desa/Kelurahan dalam menciptakan inovasi pelayanan publik telah banyak membantu kinerja aparat Pemerintah Desa/Kelurahan dalam menciptakan ataupun menerapkan inovasi pelayanan publi, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai, dan program inkubasi inovasi pelayanan publik di lingkup Pemprov. NTT dapat menunjukkan manfaatnya (Indriyati, n.d.).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dan penghargaan saya sampaikan kepada :

1. Pater Rektor dan Pimpinan LPPM Universitas Katolik Widya Mandira yang telah mendanai PkM melalui program Hibah UNWIRA.
2. Lurah Fontein beserta jajarannya yang telah berkenan untuk bekerjasama dalam kegiatan Bimtek Inovasi Pelayanan Publik.
3. Pemerintah Provinsi NTT melalui Biro Organisasi Setda Provinsi NTT yang telah berkenan memberikan kepercayaan kepada penulis sebagai Tim Pelaksana Inkubasi Inovasi Pelayanan Publik dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOIN-YANLIK) Provinsi NTT.
4. USAID-ERAT yang telah mensupport Program Inkubasi Inovasi Pelayanan Publik dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOIN-YANLIK) Provinsi NTT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John, W. (1994). *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, CA. Sage.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3).

- 
- E.S, H. (2011). *Pelayanan Publik Melalui E-Government: Upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service*. PT. Media Aksara Globalindo.
- Indriyati, E. & S. (n.d.). "Garugiwa In Line" sebuah potret keberhasilan inovasi pelayanan publik (Studi Inovasi Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Ende. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP: Universitas Negeri Padang.*, 5(3).
- Khoirul, M. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing.
- Prabowo Hadi, Suwanda Dadang, dan S. W. (2022). [3] Holle E.S (2011) "Pelayanan Publik Melalui E-Government: Upaya meminimalisir". PT. Remaja Rosdakarya.
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Vallue Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2).
- Robi cahyadi Kurniawan. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA, Faculty Of Law, LLmpung University*, 10(3), 413.
- Sahraini, R. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Rumah Singgah Pasien Dan Keluarga Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai". *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(1).
- Sangkala. (2013). *Innovative Government: Konsep dan Aplikasi*. PT. Media Aksara Globalindo.
- Torfin J. Undersen, L.B., Greve, C., & Klausen, K. . (2020). *Public Governance Paragims; Competing and Co-existing*. Edward Elgar Publishing.