

Peningkatan Kapasitas Aparat Kelurahan melalui Sosialisasi dan Bimtek Inovasi Pelayanan Berbasis IPTEK

Indriyati¹, Yohannes Kornelius Ethelbert¹, Yasinta Palan Peten¹, Henny A. Manafe²

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira

²Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira

*e-mail: indrisutrisno770@gmail.com

Article Info: Received: 5 May 2025, Accepted: 12 June 2025, Published: 1 August 2025

Abstract

Naimata Village Office Apparatus currently, there is a gap between the low competence of apparatus related to regional government innovation and the demands of implementing one innovation model in the implementation of public services. Therefore, a program is needed to increase the capacity of regional governments, including Village or Sub-district Governments. Community service activities through socialization and assistance of regional innovation technology at the Naimata Village Office, Kupang City, aim to increase the competence of apparatus in innovating in the field of public services. The method of implementing the activity begins with a situation analysis to map existing conditions, preparation, implementation of activities through material presentation, and interactive discussions, and ends with an evaluation. The results of the activity showed an increase in insight and knowledge of apparatus related to regional innovation. This can be measured from the understanding of regulations, definitions, types and models of regional government innovation, so that the leadership of the Naimata Village Office decided to choose digital-based population administration innovation. As a follow-up, it was agreed that periodic assistance would be provided for the implementation of the population administration service innovation.

Keywords: Capacity Building; Socialization; Technical Guidance; Regional Innovation

Abstrak

Aparat Kantor Kelurahan Naimata saat ini dihadapkan pada kesenjangan antara rendahnya kompetensi aparat terkait inovasi pemerintah daerah dan tuntutan menerapkan satu model inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, dibutuhkan program untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Desa atau Kelurahan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan teknis inovasi daerah di Kantor Kelurahan Naimata, Kota Kupang, bertujuan meningkatkan kompetensi aparat dalam berinovasi di bidang pelayanan publik. Metode pelaksanaan kegiatan diawali dengan analisis situasi guna memetakan kondisi eksisting, persiapan, dan pelaksanaan kegiatan melalui paparan materi, dan diskusi interaktif, serta diakhiri dengan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan wawasan dan pengetahuan aparat terkait inovasi daerah. Hal ini dapat diukur dari pemahaman regulasi, definisi, jenis dan model-model inovasi pemerintah daerah, sehingga pimpinan Kantor Kelurahan Naimata memutuskan memilih menerapkan inovasi administrasi kependudukan berbasis digital. Sebagai tindak lanjut, disepakati akan dilakukan pendampingan secara berkala terhadap pelaksanaan inovasi layanan administrasi kependudukan tersebut.

Kata Kunci: Peningkatan Kapasitas; Sosialisasi; Bimbingan Teknis; Inovasi Daerah

1. PENDAHULUAN

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan reformasi birokrasi, mendorong seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik, termasuk di tingkat kelurahan, untuk mengimplementasikan inovasi pelayanan publik sebagai salah satu indikator pencapaian reformasi birokrasi (Muluk, 2013). Dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2008 mengenai Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah perlu diikutsertakan dalam ajang kompetisi inovasi pelayanan publik. Kebijakan ini telah diimplementasikan oleh Wali Kota Kupang dengan mewajibkan seluruh unit pemerintahan di Kota Kupang untuk memiliki minimal satu inovasi pelayanan publik yang dilombakan, sebagai upaya mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) (Fatima

Alamzrouei et al., 2024). Selain itu, penilaian indeks inovasi daerah oleh Kementerian Dalam Negeri menunjukkan Provinsi NTT masuk dalam kategori inovatif dengan skor 59,76. Hal ini semakin mengukuhkan pentingnya peran inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai terobosan pelayanan berupa ide kreatif, adaptasi, atau modifikasi yang memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat (Kim, 1997). Inovasi pelayanan publik menjadi bukti komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif. Pemerintah daerah juga mulai mengadopsi sistem yang menekankan kepentingan serta kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (PermenPANRB No.91 Tahun 2021). Karena kualitas pelayanan publik menjadi salah satu ukuran kinerja pemerintah, maka upaya peningkatan layanan perlu mendapat perhatian serius. Pelayanan publik juga merupakan bagian dari hak-hak dasar masyarakat (Osborne & Brown, 2005). Sebagai tindak lanjut kebijakan pusat, Pemerintah Kota Kupang telah menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik pada tahun 2024 sebagai inisiatif pertama.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan amanat yang tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih. Komitmen serupa juga diwajibkan kepada pemerintah daerah, yakni dengan membangun sistem tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan dan kepuasan masyarakat (*PermenPANRB No.91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik*). Pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik (public service) menjadi perhatian utama pemerintah, mengingat bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari hak sosial dasar masyarakat, baik sebagai social rights maupun fundamental rights (Osborne, S.P., & Brown, 2005).

Sebagai bentuk tindak lanjut terhadap kebijakan pemerintah pusat terkait penyelenggaraan kompetisi inovasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Kupang pada tahun 2024 untuk pertama kalinya mengadakan ajang kompetisi inovasi pelayanan publik. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya menciptakan iklim inovasi di bidang pelayanan publik, salah satunya dengan mendorong lahirnya berbagai model inovatif dari pemerintah daerah. Model-model inovatif tersebut diharapkan dapat menjadi inspirasi, contoh, dan bahkan dapat direplikasi oleh instansi lain melalui proses transfer pengetahuan dan pengalaman (Denhardt, 2003).

Inovasi di sektor publik merupakan isu strategis dalam proses perumusan kebijakan, terutama ketika membahas peran negara dalam menyelesaikan berbagai persoalan krusial yang berkaitan dengan kepentingan publik (Djamrut, 2015). Pandangan ini menekankan betapa pentingnya inovasi dalam sektor publik. Lebih lanjut, inovasi didefinisikan sebagai sebuah proses yang perlu diperkenalkan kepada seluruh elemen dalam ekosistem organisasi untuk membentuk dan mempengaruhi hubungan antar elemen tersebut (Martinez-Costa, M., Jimenez-Jimenez, D., Castro-del-Rosario, Y., & Valle-Mestre, 2020).

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik pada prinsipnya dapat dilakukan oleh berbagai organisasi, baik melalui penciptaan ide baru maupun dengan mereplikasi inovasi yang telah terbukti berhasil. Langkah ini dapat mendorong setiap instansi pemerintah untuk mengadopsi model inovasi pelayanan publik tertentu yang terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik juga dipengaruhi oleh meningkatnya tingkat pendidikan yang membuat masyarakat semakin memahami kualitas layanan yang diterimanya.

Hal ini juga dirasakan oleh aparat di Kantor Kelurahan Naimata, yang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik maupun buruk akan langsung dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman dan pengetahuan yang memadai tentang inovasi pelayanan publik sangat penting bagi aparat kelurahan. Hal ini dapat mendukung pelaksanaan tugas administrasi kependudukan secara lebih efektif, mengurangi beban kerja, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian baik dan buruknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi faktor kompetensi publik yang semakin meningkat, sehingga publik lebih menyadari standart kualitas pelayanan publik (Yohanes Susanto, 2021). Hal ini juga dirasakan aparat Kantor Kelurahan Naimata yang tugas pokok dan fungsinya secara langsung berinteraksi dengan masyarakat sehingga baik dan buruknya kualitas pelayanan dapat langsung dirasakan masyarakat. Pentingnya pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang inovasi pelayanan

publik, akan membantu pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparat Kantor Kelurahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat mengurangi beban kerja dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indriyati, Yohanes K.Ethelbert, 2023). Besarnya beban kerja layanan administrasi kependudukan Aparat Kantor Kelurahan Naimata dapat dideskripsikan pada tabel data di bawah ini:

Tabel 1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Naimata

Tahun	Total Pelayanan	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar Akta Kelahiran	Surat Ket. Domisili	SKTM	Pelayanan Lainnya
2020	885	236	165	90	312	85
2021	986	256	180	110	340	100
2022	1.085	290	195	120	365	115
2023	1.265	350	225	150	400	140
2024	1.515	420	335	165	425	170

Sumber : Kantor Kelurahan Naimata

Tabel data di atas menunjukkan aparat Kantor Kelurahan Naimata mengalami peningkatan beban kerja layanan setiap tahunnya. Peningkatan beban kerja layanan tersebut, bahkan terjadi di semua jenis produk layanan administratif kependudukan. Sehingga hal ini menunjukkan kebutuhan satu strategi model pelayanan yang inovatif, guna memenuhi tuntutan beban kerja layanan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini, menciptakan iklim inovasi pelayanan publik pada pemerintahan ditingkat Kelurahan/Desa, sehingga bila iklim inovasi pelayanan publik sudah dapat tumbuh dengan baik, maka inkubasi inovasi pelayanan publik tidak sulit dilaksanakan pemerintahan di tingkat Kelurahan/Desa. Ketika tiap pemerintahan daerah sudah memahami dampak positif dari inkubasi inovasi pemerintah daerah, maka pemerintah daerah juga akan menyadari perlunya kemampuan terkait inovasi pelayanan publik. Dengan demikian harapannya kualitas pelayanan publik yang menjadi tuntutan masyarakat dapat terpenuhi.

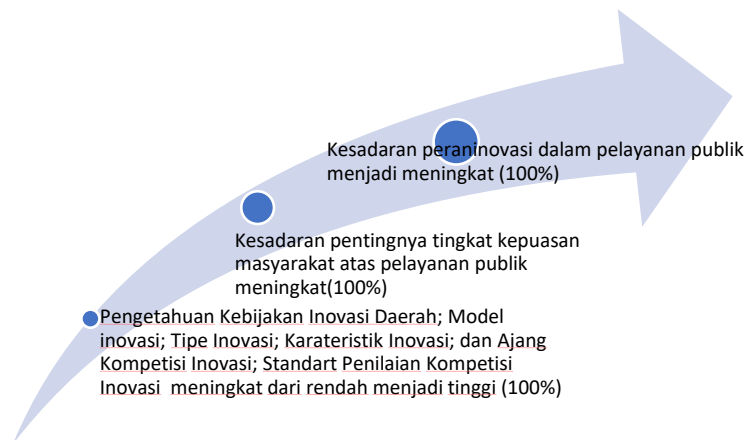
2. METODE

Kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis, serta pendampingan operasional inovasi “SODA MOLEK” ini dilakukan di Kantor Kelurahan Naimata, Kota Kupang, dengan khalayak sasaran yaitu pimpinan dan semua aparat Kantor Kelurahan Naimata. Metode pelaksanaan kegiatan ini terbagi dalam beberapa tahap sebagai berikut. Tahap pertama adalah survey awal, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran kondisi nyata di lapangan. Dari hasil survei, diketahui bahwa volume pekerjaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tergolong tinggi, sementara kompetensi aparat dalam menjalankan inovasi pelayanan publik masih terbatas. Bahkan, banyak aparat yang belum menguasai penggunaan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang sudah diwajibkan oleh Pemerintah Kota Kupang, termasuk inovasi “SODA MOLEK”.

Tahap kedua yaitu pelaksanaan kegiatan, yang disepakati melalui diskusi bersama pada hasil survei awal. Kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis direncanakan pada awal April 2025 dengan sasaran utama adalah seluruh aparat Kantor Kelurahan Naimata. Namun, atas permintaan Lurah Naimata yang juga menjabat Plt. Camat Maulafa, peserta diperluas dengan mengundang para kepala seksi kelurahan lain di wilayah Kecamatan Maulafa. Tempat pelaksanaan ditetapkan di Aula Kantor Kelurahan Naimata. Dalam pelaksanaannya, metode yang digunakan meliputi penyampaian materi melalui ceramah, diskusi interaktif, pengenalan profil inovasi daerah pemenang kompetisi, serta pemutaran video inspiratif terkait inovasi pelayanan publik tingkat kelurahan/desa. Materi yang diberikan juga mencakup pemahaman mendalam tentang operasional inovasi “SODA MOLEK”. Dengan metode ini, diharapkan terjadi peningkatan pengetahuan aparat yang terukur

Pada saat pelaksanaan materi disampaikan dengan metode ceramah (paparan materi), diskusi, pengenalan profile inovasi-inovasi daerah yang telah memenangkan kompetisi serta pemutaran video-

video inovasi pelayanan publik ditingkat kelurahan atau desa yang berpotensi direplikasi. Materi lain adalah pendalaman pemahaman aparat Kantor Kelurahan terkait operasional inovasi SODA MOLEK. Dengan metode tersebut, tim pelaksana mengukur target hasil kegiatan pada aspek meningkatnya pengetahuan Aparat Kantor Kelurahan Naimata, sebagaimana dideskripsikan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Target Hasil Kegiatan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama dalam delapan area perubahan kebijakan reformasi birokrasi (Indriyati et al., 2020). Untuk mendukung hal tersebut, penerapan inovasi menjadi strategi penting dalam implementasinya. Namun demikian, di tingkat pelaksana, inovasi pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala teknis, terutama keterbatasan pemahaman aparat pemerintah daerah terkait konsep dan penerapan inovasi pelayanan (Wasisto Rahadjo Jati, 2011). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut.

Kegiatan dimulai dengan tahap observasi lapangan dan dialog langsung antara Tim Pelaksana dan mitra di Kantor Kelurahan Naimata. Tujuan dari kegiatan awal ini adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual serta kebutuhan riil mitra dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dialog bersama Lurah Naimata digunakan untuk menggali informasi terkait Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI), visi-misi kelurahan, strategi pelayanan, serta capaian kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, berbagai hambatan dalam optimalisasi pelayanan kepada masyarakat juga diidentifikasi.



Gambar 2. Dialog Tim Pelaksana Bersama Lurah Naimata Dalam Survey Kondisi Eksisting Kantor Kelurahan Naimata

Hasil observasi dan diskusi lapangan menghasilkan data serta dokumen pendukung terkait

permasalahan produktivitas dan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Temuan ini menjadi dasar analisis dalam menentukan kebutuhan penerapan model inovasi pelayanan publik yang tepat. Mitra juga berperan aktif dengan menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan.

Tahap pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa metode yang dirancang untuk memperkaya wawasan dan meningkatkan partisipasi peserta. Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan materi dasar mengenai definisi, model, dan level inovasi pelayanan publik. Materi ini penting untuk membekali peserta dalam memahami esensi perubahan yang dapat dikategorikan sebagai inovasi. Selain itu, dilakukan pemutaran video-video best practice inovasi pelayanan publik di tingkat kelurahan dan desa, terutama yang telah meraih penghargaan di tingkat provinsi maupun nasional. Paparan ini dilengkapi dengan sesi diskusi dan sharing pengalaman inovasi, khususnya terkait penerapan model inovasi "SODA MOLEK" yang telah digunakan di Kota Kupang. Forum sharing ini memungkinkan aparat kelurahan untuk menyampaikan tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan inovasi serta manfaat yang telah dirasakan dari pelaksanaan model tersebut.

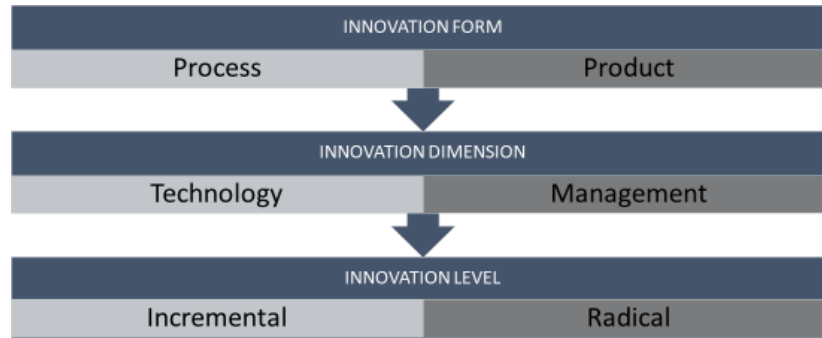


Gambar 3. Profile Inovasi SODA MOLEK Milik Pemkot Kupang.

Pada paparan materi inovasi pemerintah daerah secara teoritis tim pelaksana menjelaskan teori-teori inovasi pelayanan publik, meliputi definisi, model, tipe, dan level inovasi. Materi tersebut perlu disajikan guna meningkatkan kemampuan mengidentifikasi suatu perubahan atas suatu kondisi, apakah perubahan tersebut dapat dikategorikan sebagai inovasi atau sekedar perubahan biasa saja. Sehingga akan dapat diketahui apakah perubahan suatu kondisi tersebut bernilai inovasi atau tidak. Dengan memahami definisi, model dan tipe inovasi maka pemerintah daerah akan dapat menciptakan iklim inovasi dilingkup pemerintahan, Pemahaman terhadap konsep inovasi menjadi langkah awal yang penting dalam membangun ekosistem yang mendukung terciptanya iklim inovatif.

Ketidakkemampuan dalam mengenali esensi inovasi justru berpotensi besar menyebabkan kegagalan dalam proses inovasi itu sendiri (Sangkala, 2013). Salah satu definisi inovasi yang paling dikenal luas dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yang menyatakan bahwa inovasi adalah "an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or another unit of adoption." Definisi ini menekankan bahwa suatu gagasan, praktik, atau objek dapat dikategorikan sebagai inovasi apabila dianggap baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya (Jaime Minguijon, Sesilia Serano - Martinez, 2024).

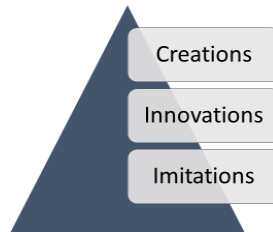
Sejalan dengan pandangan tersebut, Martinez-Costa, Jimenez-Jimenez, Castro-del-Rosario, dan Valle-Mestre dalam tulisannya yang dimuat dalam Mediating Effect of the HRM on the Relationship Between the SIMS and New Product Radicality (dalam Machado & Davim, 2020), menjelaskan bahwa studi mengenai inovasi telah berkembang secara signifikan hingga mampu diklasifikasikan dalam berbagai jenis. Inovasi dapat dibedakan menjadi inovasi proses dan inovasi produk. Di tingkat organisasi, inovasi terbagi atas inovasi teknologi dan inovasi manajerial. Selain itu, terdapat pula perbedaan antara inovasi incremental yang merupakan bentuk pengembangan bertahap dan inovasi radikal yang bersifat mendasar dan disruptif (Martinez-Costa, M., Jimenez-Jimenez, D., Castro-del-Rosario, Y., & Valle-Mestre, 2020). Klasifikasi ini mempermudah dalam memahami bentuk dan ruang lingkup inovasi yang diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk dalam pengembangan model pelayanan publik. Ilustrasi mengenai jenis-jenis inovasi tersebut disajikan dalam gambar berikut.



Gambar 4. Type of Innovation

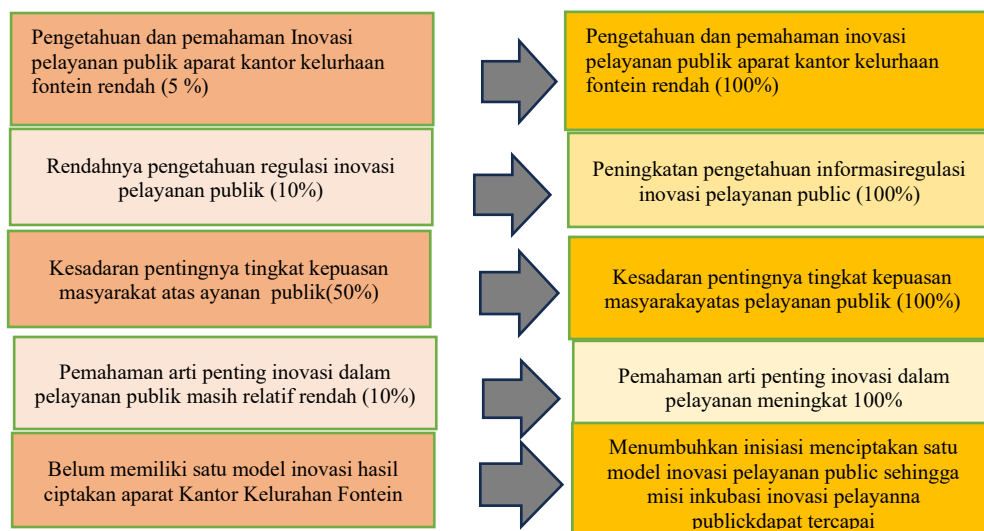
(Martinez-Costa, Jimenez-Jimenez, Castro-del-Rosario & Valle-Mestre, 2020)

Selain mengenal definisi dan jenis inovasi, aparat kantor kelurahan juga perlu memahami bahwa sebuah inovasi dalam penerapannya boleh direplikasi apabila terbukti memiliki nilai *best practice*. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, diperbolehkan mereplikasi inovasi yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu tim pelaksana menyajikan materi terkait level inovasi. Materi ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Level of Innovation (Muluk, 2008)

Evaluasi pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan wawasan aparat Kantor Kelurahan Naimata mengenai inovasi pelayanan publik. Peserta kegiatan menunjukkan antusiasme tinggi dan keterlibatan aktif dalam setiap sesi. Mereka tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis, tetapi juga mendapatkan wawasan praktis yang dapat diimplementasikan secara langsung. Kegiatan ini juga memperkuat kesadaran akan pentingnya inovasi sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.



Gambar 6. Deskripsi Hasil Evaluasi Kegiatan

Dalam kegiatan penutup, tim pelaksana menegaskan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik bukan hanya merupakan pilihan, tetapi sudah menjadi kebutuhan yang diatur dalam berbagai regulasi pemerintah, seperti Permenpan RB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Kepmenpan RB No. 50 Tahun 2022, dan Pedoman Nomor 3 Tahun 2023. Selain itu, pelaksanaan inovasi juga menjadi salah satu indikator dalam penilaian kinerja pelayanan publik daerah sebagaimana tertuang dalam SK Indeks Pelayanan Publik Daerah Tahun 2023. Dengan pemahaman ini, diharapkan Kantor Kelurahan Naimata mampu menciptakan ekosistem kerja yang lebih adaptif, kreatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Khoirul, 2008).

Kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur kelurahan dalam memahami dan merancang inovasi pelayanan publik. Pemahaman yang diperoleh melalui pendekatan teoritis dan praktik baik yang dibagikan selama kegiatan membekali peserta dengan kemampuan untuk mengembangkan ide-ide inovatif berbasis kebutuhan lokal. Diskusi interaktif yang terjadi juga mencerminkan adanya semangat kolaboratif antara tim pelaksana dan pihak kelurahan, yang menjadi modal penting dalam membangun budaya kerja yang inovatif.

Sebagai tindak lanjut, direncanakan pendampingan lanjutan bagi Kantor Kelurahan Naimata dalam merancang dan mengimplementasikan satu model inovasi sederhana namun berdampak langsung kepada masyarakat. Tim pelaksana akan menyusun modul panduan inovasi pelayanan publik yang dapat digunakan sebagai acuan internal kelurahan. Selain itu, akan dilakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap progres pelaksanaan inovasi yang dirancang, sekaligus mendorong dokumentasi dan pelaporan inovasi agar dapat diikutsertakan dalam kompetisi inovasi di tingkat kota atau provinsi. Rencana ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil pengabdian tidak berhenti pada peningkatan pengetahuan semata, tetapi berlanjut pada aksi nyata yang dapat memperkuat tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

4. KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis di Kantor Kelurahan Naimata menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan sekaligus mendukung agenda reformasi birokrasi. Melalui kegiatan ini, pengetahuan aparat kelurahan tentang konsep dan penerapan inovasi meningkat secara signifikan. Sebagai tindak lanjut, Kelurahan Naimata mulai menerapkan inovasi sederhana dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media pendaftaran. Meskipun demikian, implementasi inovasi ini masih menghadapi kendala, terutama pada aspek penyediaan perangkat pendukung akibat keterbatasan anggaran dan kebijakan efisiensi pemerintah daerah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada LPPM Universitas Katolik Widya Mandira atas dukungan melalui Program Hibah Unwira Gelombang III TA 2024–2025.

DAFTAR PUSTAKA

- A, F. (2004). *Sound Governance: Policy and Administrative Innovation*. Praeger Publisher.
- Denhardt, J. & denhardt R. . (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
- Fatima Alamzrouei, Abu Elias Zarker, Panagiotis Zervopoulos, salman Y. (2024). Organizational Structure, agility, and public value - driven innovation performance in the UEA public service. *Journal Heliyon*, 3, 1–11.
- Indriyati, Yohanes K. Ethelbert, B. S. (2023). Garugiwa In Line: A Portrait of The Success of Local Wisdom Based Population Administration Service Innovation In Ende District. *JMIAP Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 5(3).
- Indriyati, Suryono, A., Prantiwi, R. N., & Amin, F. (2020). The Development Of Regional Working Unit Structuring Model In The East Nusa Tenggara Provincial Government. *Wacana, Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang*, 23(4), 248–260.

- Jaime Minguujon, Sesilia Serano - Martinez, E. R.-D. (2024). Realibility and validity of the Public Innovation Hexagon (PIH) as applied to the Spanish social services. *International Journal Of Innovation Studies*, 8, 237–248.
- Khoirul, M. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing.
- Kim, L. (1997). *Imitation To Innovation: The dynamics of Korea's Thechnological Learning*. harvard Business Shcool Press.
- Martinez-Costa, M., Jimenez-Jimenez, D., Castro-del-Rosario, Y., & Valle-Mestre, L. (2020). *Mediating effect of the HRM on the relationship between the SIMS and new product radicality*. In Machado, C., & Davim, J.P. (eds.). *Entrepreneurship and organizational innovation*. Springer.
- Muluk, M. R. . (ed. . (2013). *Innovative governance*. Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Osborne, S.P., & Brown, K. (2005). *Public service innovations in China*. Routledge.
- PermenPANRB No.91 tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Sangkala. (2013). *Innovative Government: Konsep dan Aplikasi*. PT. Media Aksara Globalindo.
- Wasisto Rahadjo Jati. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik)*, 15(1), 68–78.
- Yohanes Susanto, R. A. Z. (2021). Bimbingan Teknis Pembuatan Dan Penulisan Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Tahun 2021. *PaKMas (Jurnal Pengabdian Masyarakat)*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v1i2.102>
- Zulfikar, A. M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(4).