

INOVASI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA PELAYANAN DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KABUPATEN INTAN JAYA

Delila Amelia Wamuar^{1*}, Corvis L. Rantererung², Agustinus Ba'ka³

^{1,2,3} Program Studi Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail: ameliawamuar161@gmail.com ¹

*Penulis korespondensi

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi dalam peningkatan kinerja pegawai dalam upaya meningkatkan pelayanan, mengidentifikasi faktor pendukung, serta mengungkap faktor penghambat yang dihadapi pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappeda) Bidang Litbang Kabupaten Intan Jaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi terhadap 10 informan yang terdiri dari pegawai Bappeda dan masyarakat setempat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam bidang Litbang sudah cukup baik, dengan indikator utama seperti kolaborasi antarpegawai, komunikasi yang efektif, serta pemanfaatan sarana kerja yang tersedia. Faktor pendukung yang diidentifikasi meliputi tersedianya sumber daya manusia yang kompeten, koordinasi yang baik antarbagian, serta partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan publik. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat yang signifikan, yaitu terbatasnya infrastruktur seperti gedung kantor, jaringan internet, listrik, serta kondisi keamanan yang belum stabil, yang menghambat optimalisasi pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya inovasi dalam strategi peningkatan kinerja pegawai, terutama dalam mengatasi hambatan-hambatan eksternal melalui perbaikan infrastruktur, penguatan kapasitas pegawai, serta peningkatan sinergi dengan pemangku kepentingan. Studi ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan dan pengembangan layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Inovasi, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Bappeda, Intan Jaya

Abstract: This study aims to analyze innovation in improving employee performance in an effort to improve services, identify supporting factors, and reveal inhibiting factors faced by employees at the Regional Development Planning, Research, and Development Agency (Bappeda) in the Research and Development Division of Intan Jaya Regency. The research method used is qualitative descriptive with an observation approach, in-depth interviews, and documentation analysis of 10 informants consisting of Bappeda employees and the local community. The results of the study indicate that employee performance in the Research and Development sector is quite good, with main indicators such as collaboration between employees, effective communication, and utilization of available work facilities. Supporting factors identified include the availability of competent human resources, good coordination between departments, and community participation in supporting public services. However, this study also found several significant inhibiting factors, namely limited infrastructure such as office buildings, internet networks, electricity, and unstable security conditions, which hinder the optimization of services. The conclusion of this study emphasizes the importance of innovation in employee performance improvement strategies, especially in overcoming external obstacles through infrastructure improvements, strengthening employee capacity, and increasing synergy with stakeholders. This study is expected to be a reference in policy making and developing public services that are more responsive to community needs.

Keywords: Innovation, Employee Performance, Public Service, Bappeda, Intan Jaya

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai dalam organisasi sektor publik menjadi faktor utama dalam menentukan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappeda) memiliki peran strategis dalam merumuskan kebijakan pembangunan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Sinambela et al., 2006). Salah satu bidang krusial dalam Bappeda adalah bidang penelitian dan pengembangan (Litbang), yang berfungsi sebagai garda depan dalam penyusunan kebijakan berbasis riset dan analisis data (Kementerian Dalam Negeri RI, 2007).

Namun, di Kabupaten Intan Jaya, kinerja pegawai dalam bidang Litbang masih menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat optimalisasi pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai Bappeda dan masyarakat, ditemukan bahwa meskipun pegawai telah menunjukkan kinerja yang baik, mereka masih dihadapkan pada kendala infrastruktur, keterbatasan sumber daya, serta kondisi keamanan yang kurang stabil (Wamuar, 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa faktor lingkungan kerja dan dukungan infrastruktur berperan signifikan dalam efektivitas kinerja pegawai (Robbins, 2006).

Faktor pendukung dalam peningkatan kinerja pegawai di bidang Litbang meliputi kerja sama yang baik antarpegawai, koordinasi antara kepala dinas, kepala bagian, dan staf, serta dukungan dari masyarakat dalam perencanaan dan implementasi program Litbang. Sebaliknya, faktor penghambat utama yang diidentifikasi adalah kurangnya fasilitas penunjang seperti gedung kantor yang memadai, jaringan internet, listrik, serta keamanan yang belum kondusif (Miles & Huberman, 2017).

Dalam berbagai studi, inovasi dalam pelayanan publik telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi (Roreng et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan strategi inovatif dalam peningkatan kinerja pegawai di Bappeda, khususnya di bidang Litbang, untuk memastikan keberlanjutan program pembangunan daerah yang berbasis riset dan data yang akurat.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis inovasi kinerja pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan di Bappeda Bidang Litbang Kabupaten Intan Jaya.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

3. Mengungkap faktor penghambat yang dapat menghambat efektivitas pelayanan di bidang Litbang Kabupaten Intan Jaya.

Urgensi dan Signifikansi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi tinggi mengingat peran Bappeda dalam perencanaan pembangunan daerah sangat krusial bagi kesejahteraan masyarakat. Tanpa inovasi dalam peningkatan kinerja pegawai, layanan publik yang diberikan berisiko menjadi stagnan atau bahkan menurun dalam kualitasnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi peningkatan kapasitas pegawai dan perbaikan infrastruktur guna memperkuat sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja Pegawai dalam Organisasi Publik

Kinerja pegawai merupakan faktor fundamental dalam keberhasilan organisasi, terutama di sektor publik yang bertanggung jawab atas pelayanan masyarakat. Menurut Armstrong dan Taylor (2020), kinerja pegawai diukur berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam sektor pemerintahan, pegawai dituntut untuk menunjukkan profesionalisme, tanggung jawab, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja (Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016).

Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menegaskan bahwa pegawai negeri sipil (PNS) harus memiliki kompetensi, integritas, dan inovasi dalam menjalankan tugasnya. Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi, lingkungan kerja, serta kepemimpinan yang efektif. Dalam konteks Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappeda), kinerja pegawai berkontribusi langsung terhadap kualitas perencanaan pembangunan berbasis data dan riset yang akurat (Suwandi, 2021).

Inovasi dalam Peningkatan Kinerja Pegawai

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan aspek penting dalam meningkatkan efektivitas birokrasi. Mulgan dan Albury (2019) dan juga (Halik & Halik, 2024; Lambe, 2024; Lambe & Halik, 2024) mengidentifikasi bahwa inovasi

dapat berupa perbaikan prosedur kerja, penggunaan teknologi digital, serta reformasi organisasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan efisien. Penelitian oleh Torfing (2021) juga menekankan bahwa inovasi di sektor publik bergantung pada kolaborasi antara pemangku kepentingan, termasuk pegawai, masyarakat, dan pemerintah daerah.

Di Kabupaten Intan Jaya, inovasi dalam peningkatan kinerja pegawai masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan kondisi keamanan yang tidak stabil (Wamuar, 2024). Namun, penelitian sebelumnya dari (Paembonan et al., 2024) menunjukkan bahwa implementasi inovasi dalam pemerintahan dapat meningkatkan produktivitas pegawai, mengurangi birokrasi yang berlebihan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Christensen, Læg Reid, & Rykkja, 2018).

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai

Menurut teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Kaplan dan Norton (2020), kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung kinerja pegawai dalam penelitian ini mencakup sumber daya manusia yang kompeten, koordinasi antarbagian, serta keterlibatan masyarakat dalam mendukung pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan Amsler, Nabatchi, dan O'Leary (2019), yang menekankan bahwa lingkungan kerja yang kolaboratif dan inovatif dapat meningkatkan produktivitas pegawai.

Sebaliknya, faktor penghambat utama dalam penelitian ini adalah kurangnya infrastruktur, seperti gedung kantor, jaringan internet, listrik, serta kondisi keamanan yang tidak kondusif (Wamuar, 2024). Studi oleh Pollitt dan Bouckaert (2017) menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil dapat berdampak negatif terhadap efektivitas pelayanan publik. Selain itu, kondisi keamanan yang tidak stabil dapat mengurangi motivasi kerja pegawai serta menghambat interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Farazmand, 2018).

Posisi Penelitian dalam Studi Sebelumnya

Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas kajian tentang kinerja pegawai di sektor publik dengan menyoroti pentingnya inovasi dalam peningkatan pelayanan publik di

daerah dengan tantangan infrastruktur dan keamanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada daerah perkotaan (Osborne et al., 2016; Torfing, 2021), studi ini memberikan perspektif baru mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di daerah terpencil.

Selain itu, penelitian ini memperkaya literatur tentang implementasi inovasi di sektor publik dengan mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai di Bappeda, khususnya di Kabupaten Intan Jaya. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya relevan bagi akademisi, tetapi juga bagi pembuat kebijakan yang ingin merancang kebijakan berbasis data untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan keamanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Sugiyono, 2020) untuk memahami secara mendalam inovasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappeda) Bidang Litbang Kabupaten Intan Jaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai secara lebih komprehensif melalui interaksi langsung dengan responden (Fiantika et al., 2022).

Populasi dalam penelitian ini mencakup pegawai Bappeda Bidang Litbang serta masyarakat di Kabupaten Intan Jaya yang terlibat dalam atau menerima manfaat dari pelayanan publik yang diberikan oleh Bappeda. Sampel penelitian dipilih secara purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2018). Dalam hal ini, 10 informan dipilih, terdiri dari 5 pegawai Bappeda dan 5 anggota masyarakat, yang memiliki pengalaman langsung terkait kinerja pelayanan publik di bidang Litbang.

Penelitian ini dilakukan di Bappeda Kabupaten Intan Jaya, Papua Tengah, dengan fokus pada Bidang Litbang sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam perencanaan pembangunan berbasis penelitian. Waktu

penelitian berlangsung pada akhir tahun 2024, dengan serangkaian kegiatan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data utama. Observasi dilakukan untuk memahami kondisi kerja pegawai secara langsung, sementara wawancara digunakan untuk menggali perspektif pegawai dan masyarakat mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Miles et al., 2014), yang melibatkan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari hasil wawancara dan observasi, kemudian disusun dalam bentuk kategorisasi tematik. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif deskriptif, yang menggambarkan hasil penelitian secara sistematis. Selanjutnya, proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan antarvariabel, serta faktor yang berkontribusi terhadap inovasi kinerja pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Pelayanan di Bidang Litbang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Bappeda Bidang Litbang Kabupaten Intan Jaya telah berjalan dengan baik dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dari wawancara dengan 10 informan, baik pegawai maupun masyarakat, sebagian besar menyatakan bahwa pegawai telah menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Beberapa pegawai memberikan tanggapan positif mengenai kinerja mereka dalam melayani masyarakat. Seorang informan, **Andi Karolis Kawer, S.AN., MAP (Sekretaris Bappeda)**, menyatakan:

"Dalam peningkatan pelayanan, kami terus berupaya melakukan inovasi dan terobosan baru, termasuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia

agar lebih siap menghadapi tantangan." (Hasil wawancara dengan informan, 2024)

Hal ini diperkuat oleh pernyataan **Zulfikar Bintang, S.STP (Kepala Subbid Perencanaan Pengembangan Wilayah)**, yang menambahkan:

"Kinerja pegawai di bidang Litbang sangat baik dan telah mengikuti aturan yang berlaku. Litbang merupakan ujung tombak dalam merumuskan kebijakan daerah, sehingga peran pegawai di sini sangat strategis." (Hasil wawancara dengan informan, 2024)

Dari perspektif masyarakat, sebagian besar menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bappeda sudah cukup baik, meskipun masih ada kendala yang perlu diatasi. **Pilon Sani (Masyarakat)** menyatakan:

"Kami sebagai masyarakat merasa pelayanan dari Bappeda sudah cukup baik, tetapi tetap perlu peningkatan dalam beberapa aspek, terutama dalam infrastruktur pendukung." (Hasil wawancara dengan informan, 2024)

2. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai

Hasil wawancara juga mengungkap bahwa beberapa faktor mendukung peningkatan kinerja pegawai di bidang Litbang. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- Koordinasi yang baik antara pegawai dan pimpinan** – Pegawai merasa didukung oleh pimpinan dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam pengambilan keputusan strategis.
- Dukungan masyarakat** – Masyarakat secara aktif mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.
- Tersedianya fasilitas kerja** – Meskipun masih terbatas, beberapa peralatan seperti komputer dan

jaringan internet telah tersedia untuk mendukung pekerjaan pegawai.

Sebagaimana disampaikan oleh **Fransina Susana Nanthi, S.Sos (Kepala Sub Bagian Keuangan Bappeda)**:

"Kami terus berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meskipun dalam situasi yang cukup menantang. Dengan dukungan dari masyarakat dan pimpinan, kami optimis dapat memberikan pelayanan yang lebih baik." (Hasil wawancara dengan informan, 2024)

Dari perspektif masyarakat, faktor pendukung utama adalah kerja sama antara Bappeda dan berbagai pihak, seperti aparat keamanan dan tokoh masyarakat. **Yoshua Mirip (Masyarakat)** menuturkan:

"Sangat penting bagi Bappeda untuk bekerja sama dengan masyarakat, aparat keamanan, dan tokoh agama agar program-program pembangunan berjalan lancar." (Hasil wawancara dengan informan, 2024)

3. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai

Meskipun terdapat berbagai faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat yang signifikan dalam peningkatan kinerja pegawai di Bidang Litbang. Faktor-faktor tersebut meliputi:

- a. **Keterbatasan infrastruktur** – Kurangnya gedung kantor yang memadai serta akses listrik dan internet menjadi kendala utama dalam menunjang efektivitas kerja pegawai.
- b. **Keamanan yang tidak stabil** – Kabupaten Intan Jaya masih menghadapi situasi keamanan yang kurang kondusif, sehingga sebagian besar pegawai tidak dapat bekerja secara optimal di lokasi kerja.
- c. **Kurangnya partisipasi beberapa pegawai** – Beberapa pegawai dinilai kurang

aktif dalam kegiatan pelayanan karena keterbatasan sumber daya dan lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Seorang pegawai, **Desianti Limbong Pale, ST (Staf Bappeda)**, menyoroti faktor lingkungan sebagai tantangan utama:

"Keamanan dan lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Beberapa pegawai tidak bisa tinggal di Kabupaten Intan Jaya karena situasi keamanan yang tidak stabil." (Hasil wawancara dengan informan, 2024)

Dari sisi masyarakat, faktor penghambat yang paling dikeluhkan adalah kurangnya akses terhadap listrik dan jaringan internet. **Melianus Mirip (Masyarakat)** menuturkan:

"Kami membutuhkan listrik dan jaringan internet yang lebih baik agar pelayanan dari Bappeda bisa lebih optimal." (Hasil wawancara dengan informan, 2024)

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa kendala infrastruktur dan keamanan menjadi tantangan utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Intan Jaya.

4. Implikasi Temuan Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting dalam upaya peningkatan kinerja pegawai di sektor publik, khususnya dalam konteks daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan keamanan. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan temuan ini adalah:

- i. **Peningkatan fasilitas kerja** – Pemerintah daerah perlu memastikan ketersediaan gedung kantor yang memadai serta akses listrik dan internet bagi pegawai agar mereka dapat bekerja secara optimal.

- ii. **Penguatan sinergi dengan masyarakat dan aparat keamanan** – Dalam situasi keamanan yang kurang kondusif, kerja sama antara pegawai, masyarakat, dan aparat keamanan menjadi kunci utama dalam memastikan keberlanjutan program pembangunan.
- iii. **Peningkatan kapasitas pegawai** – Diperlukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai agar mereka dapat beradaptasi dengan berbagai tantangan dan terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Christensen et al. (2018), yang menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur dan kondisi lingkungan kerja memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga mendukung studi oleh Torfing (2021), yang menekankan bahwa inovasi dan kolaborasi antar-stakeholder dapat meningkatkan kualitas layanan publik, terutama di daerah dengan tantangan geografis dan sosial yang tinggi.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappeda) Bidang Litbang Kabupaten Intan Jaya, mengidentifikasi faktor pendukung, serta mengungkap faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di bidang Litbang telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Pegawai menunjukkan dedikasi dalam meningkatkan pelayanan, terutama melalui koordinasi yang baik antarunit kerja dan partisipasi aktif dalam penyusunan kebijakan berbasis riset. Faktor pendukung utama yang ditemukan adalah dukungan pimpinan, kerja sama yang baik antarpegawai, serta keterlibatan masyarakat dalam mendukung layanan publik.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat yang signifikan. Kendala utama meliputi keterbatasan infrastruktur, seperti kurangnya gedung kantor

yang memadai, akses listrik, dan jaringan internet, yang menghambat efektivitas kerja pegawai. Selain itu, kondisi keamanan yang tidak stabil menjadi tantangan serius yang memengaruhi keberlanjutan pelayanan di daerah tersebut.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai dapat dicapai melalui penguatan infrastruktur pendukung, sinergi yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Oleh karena itu, rekomendasi utama dari penelitian ini adalah perlunya kebijakan strategis untuk memperbaiki sarana dan prasarana kerja, meningkatkan keamanan, serta menerapkan inovasi dalam pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsler, L. B., Nabatchi, T., & O'Leary, R. (2019). Collaborative governance: Theory and practice. *Public Administration Review*, 79(5), 565-570. <https://doi.org/10.1111/puar.13027>
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Christensen, T., Lægreid, P., & Rykkja, L. H. (2018). Organizing for crisis management: Building governance capacity and legitimacy. *Public Administration*, 96(3), 561-575. <https://doi.org/10.1111/padm.12561>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Farazmand, A. (2018). *Bureaucracy and administration*. CRC Press.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Pertama, Issue March). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Halik, J. B., & Halik, M. Y. (2024). *Open Innovation And Digital Marketing: A*

- Catalyst For Culinary SMEs In Makassar. *Jurnal Manajemen*, 28(03), 588–612. <https://doi.org/10.24912/jm.v28i3.2059>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2020). The balanced scorecard: Translating strategy into action. Harvard Business Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2007). Pedoman pelayanan publik di daerah. Jakarta: Depdagri.
- Lambe, K. H. P. (2024). Unlocking Gen-Z employee potential : the role of strategic leadership and organizational culture Desbloqueando o potencial dos funcionários da geração Z : o papel da liderança estratégica e da cultura organizacional Cómo liberar el potencial de los emplea. *Brazilian Journal of Development*, 10(11), 1–21. <https://doi.org/10.34117/bjdv10n11-033>
- Lambe, K. H. P., & Halik, J. B. (2024). INOVASI PRODUK DAN PROSES SEBAGAI KUNCI KEUNGGULAN BERSAING UKM KULINER. *Paulus Journal of Accounting (PJA)*, 6(1), 82–93. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/pja/article/view/805>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications Inc.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2017). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2019). Innovation in the public sector. Nesta.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639–653. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>
- Paembonan, R., Ma'na, P., & Halik, J. (2024). Analisis akuntabilitas kinerja keuangan daerah di kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang kabupaten biak provinsi Papua. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 02(2), 1–6. <https://www.ojsapaji.org/index.php/mario-bre/article/view/254/143>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). Public management reform: A comparative analysis – Into the age of austerity (4th ed.). Oxford University Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson
- Roreng, P. P., Halik, J. B., Halik, M. Y., & Irdawati. (2024). Systematic Literature Review : Kondisi Makroekonomi Indonesia Pasca Pandemi Covid-19 dan Prospek di Masa Mendatang. *MARIOBRE: Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 2(2), 56–67. <https://ojsapaji.org/index.php/mariobre/article/view/306>.
- Sugiyono. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suwandi, T. (2021). Pengaruh inovasi terhadap efektivitas pelayanan publik di pemerintahan daerah. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(2), 98–113. <https://doi.org/10.25139/jmp.v12i2.2345>
- Torring, J. (2021). Collaborative innovation in the public sector. Georgetown University Press.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).