

## Analisis Program *One Agency One Innovation* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo

Herdi Syam<sup>1\*</sup>, Eka Patmasari<sup>2</sup>, Andi Anugrah<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

<sup>3</sup> Jurusan Kemaritiman, Politeknik Negeri Samarinda, Indonesia

### Abstract

*Encouraging innovation in government agencies is one of the ways to meet the demands of society for quality public services, the implementation of the One Agency One Innovation program as an effort to accommodate the creative and innovative ideas of the state civil servants in Indonesia which are welcomed by local government by holding the same program at the regional level and then the winner will represent at the national level. This research was conducted to analyze the One Agency One Innovation program in Wajo Regency which aims to find out how this program can motivate innovators to improve the quality of public services through their ideas. The method used is qualitative by collecting data using literature review, observation and interviews. The results of this study indicate that the motivation of the innovators is caused by the desire for achievement, the motivation of the leader, the desire to solve problems and the implementation of science. In terms of public services, innovators are able to carry the theme of innovation based on the scope of public services based on Law Number 25 of 2009 concerning public services, including; education, teaching, employment and business, information and communication, health and social security. The theme of innovation being proposed is a sector that is currently the main focus of the government.*

**Keywords:** agency, innovation, public service

### Abstrak

Mendorong Inovasi pada instansi pemerintah merupakan salah satu cara untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, implementasi program *one agency one innovation* sebagai upaya mewadahi ide kreatif dan inovatif para aparatur sipil negara (ASN) di Indonesia disambut pemerintah daerah dengan respond yang sangat baik dengan mengadakan program yang sama pada tingkat daerah dan kemudian pemenang pada tingkat daerah yang akan mewakili pada tingkat nasional, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa program *one agency one innovation* di Kabupaten Wajo bagaimana program ini dapat memotivasi para inovator untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui ide-ide mereka, metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan kajian pustaka, observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi para inovator terdorong oleh keinginan berprestasi, motivasi pimpinan, keinginan untuk memecahkan masalah dan implementasi keilmuan, dari sisi pelayanan publik para inovator mampu mengusung tema inovasi berdasarkan ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, antara lain; pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, informasi dan komunikasi, kesehatan dan jaminan sosial, tema inovasi yang di usul merupakan sektor yang menjadi fokus utama pemerintah saat ini.

**Kata Kunci:** agensi, inovasi, pelayanan publik

---

\* herdisyam3@gmail.com

## PENDAHULUAN

Upaya pemerintah dalam perbaikan kualitas pelayanan publik terus dilakukan berbagai program dicanangkan salah satunya adalah Program *One Agency One Innovation*, hal ini dilakukan untuk mendorong instansi pemerintah di tingkat nasional maupun daerah untuk menciptakan dan menemukan gagasan dan ide baru yang akan diterapkan guna memperbaiki kualitas layanan, berangkat dari hal tersebut di atas maka tim peneliti melakukan analisis secara mendalam dan terstruktur tentang bagaimana program *One Agency One Innovation* mampu memberikan kontribusi sesuai salah satu sasaran yang ingin dicapai dari dilaksanakannya program tersebut yakni perbaikan kualitas pelayanan publik.

Berangkat dari tuntutan masyarakat dan kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, mendorong pemerintah untuk terus melakukan upaya nyata dalam memenuhi kewajibannya tersebut yaitu antara lain membentuk lembaga, menambah kuantitas sumber daya manusia, memperbaiki kualitas sumber daya manusia dan membangun infrastruktur adalah bagian tidak terpisahkan dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, salah satu yang menjadi program unggulan adalah *One*

*Agency One Innovation*, sebuah program kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah (Permanpan RB, 2017).

Kabupaten Wajo menjadi salah satu daerah yang rutin mengadakan *One Agency One Innovation* tingkat kabupaten, kegiatan ini diadakan sejak tahun 2017 dimana pemenang di tingkat daerah yang nantinya akan diikuti pada tingkat nasional, berangkat dari latar belakang di atas maka tim melakukan penelitian mengenai program *One Agency One Innovation* di Kabupaten Wajo dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.

Kajian mengenai hasil penelitian terdahulu menemukan bahwa kreativitas dan kemampuan menemukan inovasi tidak sepenuhnya di pandang positif oleh organisasi khususnya pimpinan. Nigeria menemukan beberapa masalah dari implementasi tuntutan berinovasi dalam sebuah organisasi yaitu kecenderungan menolak ide inovatif lebih tinggi di layanan publik Nigeria, “Kebencian” pimpinan menjadi sangat tinggi ketika bawahan dianggap inovatif, penolakan ide inovatif bawahan oleh pimpinan dilakukan dengan cara menekankan kepatuhan terhadap bawahan (David, 2018).

Inovasi menjadi sebuah kewajiban yang harus terus digalakkan secara berkelanjutan oleh setiap organisasi khususnya sektor publik selain terus melakukan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, pemerintah juga harus mempertimbangkan memperluas kajian keilmuan. Inovasi di sektor publik dipandang sebagai proses terbuka kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan dalam organisasi, peneliti yang tertarik pada inovasi harus menghubungkan penelitian mereka dengan kajian lintas ilmu (Bekkers & Tummers, 2018). Begitu pula dari sisi akademik penelitian terkait inovasi memang masih kurang diminati begitu pula dengan metode yang dipakai pada penelitian masih terbatas pada penelitian kualitatif. Lebih banyak variasi dalam metode : beralih dari dominasi kualitatif kepada metode survei, eksperimen dan pendekatan multi metode, menekankan pengembangan teori dan pengujian karena sering kali penelitian yang dilakukan miskin teori dan melakukan lebih banyak studi lintas sektoral dan studi tingkat nasional (De Vries et al., 2016).

Kreativitas dan Inovasi seseorang selain sangat bergantung pada kemampuan pribadi juga sangat didorong oleh kondisi lingkungan atau organisasi, dukungan pimpinan dengan motivasi dan dorongan perlu didukung oleh kebijakan yang jelas

tentang pentingnya inovasi bagi individu untuk kariernya dan tentunya untuk organisasi, tantangan yang sama juga dirasakan pada organisasi bisnis. Setiap orang harus diberikan kebebasan untuk dapat menemukan solusi inovatif, dalam institusi publik inovasi lebih banyak berhasil dibandingkan institusi swasta hal ini terjadi karena dalam pengusulan inovasi di sektor swasta terjadi tarik menarik kepentingan antara pengelola perusahaan dengan pemegang saham (Saravanan & Shreedhar, 2011).

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif Menurut Arikunto, penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan (Suharsimi, 1998). Informasi yang dikumpulkan berasal dari program *One Agency One Innovation*.

Objek Penelitian adalah *One Agency One Innovation* yaitu tentang analisis program tersebut yang dilaksanakan pemerintah Kabupaten Wajo.

Subjek Penelitian terdiri 10 Top Inovator Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Wajo Tahun 2018 yaitu:

1. Alamsyah dengan Inovasi “Sistem informasi Pusdalops penanganan Bencana (Simpul Pena) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wajo
2. Andi Siswati dengan Inovasi “Kepiting dalam Galon” yakni penggemukan kepiting bakau SCYLAA SPP dengan memanfaatkan galon bekas, Dinas Perikanan Kabupaten Wajo.
3. Andi Ahmad Ridha dengan Inovasi “Laporan dan Pelayanan Organisasi dan Kepemudaan dan Pemuda Penyandang Disabilitas (Lapor Mama Papa) Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Wajo.
4. Syahrir dengan Inovasi “Effective Learning by Singing Methode on Elementary School (Elisabeth) SDN 261 Sengkang Kabupaten Wajo
5. Muhammad Arifai dengan inovasi “Sistem Informasi dan Standar Nasional Pendidikan (Sirosni Bisa Lalod)” SMPN 2 Tanasitolo Kabupaten Wajo.
6. Muhammad Arifai dengan Inovasi “Kelas Jempol (Jemput Bola) SMPN 2 Tanasitolo Kabupaten Wajo
7. Maisal Ali dengan Inovasi “Program Orang Tua Asuh (Protu) SMP Tahfidz Quran Wahda Islamiyah Kabupaten Wajo
8. Hartati dengan inovasi “Tingkatkan Minat Baca dengan Gerakan Literasi Sekolah (Timbangan Gelis), SDN 2 Maddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo.
9. St. Maifah dengan Inovasi “Sistem Informasi Kemajuan Pendidikan Pengetahuan Keterampilan dan Sikap memakai WhatsApp (Si Miskin pakai WhatsApp) SMPN 1 Sengkang Kabupaten Wajo.
10. Marzuki dengan Inovasi “Pemanfaatan Aplikasi Hasil Penilaian berbasis Android untuk meningkatkan Minat dan Integritas Siswa (Mata Silasri untuk meminang siswa) SMPN 3 Majauleng Kabupaten Wajo.

### Teknik Pengumpulan Data

1. Kajian Pustaka yaitu dengan melakukan studi pustaka pada buku ataupun jurnal terbaru yang berkaitan dengan Inovasi dan Pelayanan Publik.
2. Observasi yaitu dengan melakukan kunjungan dan pengamatan terhadap 10 Instansi yang memenangkan Program *One Agency One Innovation* Wawancara dimana Informan berasal. Pemenang Program *One Agency One Innovation* dan juga staf maupun pegawai pada Instansi tersebut, kemudian dengan ditambah

dengan informan tambahan yang dipilih secara *purposive* dari masyarakat atau pengguna layanan Inovasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *One Agency One Innovation*

Pemerintah di tingkat nasional hingga tingkat daerah terus berbenah dalam rangka untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat akan kinerja pengelolaan instansi publik, berbagai kebijakan telah diterbitkan guna mencapai cita-cita tersebut, salah satunya adalah program one agency one innovation. Pengembangan konsep *one agency, one innovation*, dari gerakan reformasi birokrasi. Masyarakat merasakan ada kemajuan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, namun kemajuan tersebut dihadapkan pada oleh kenyataan, bahwa harapan masyarakat bergerak cepat, sedangkan upaya perbaikan pelayanan publik peningkatannya berjalan lambat (Imanuddin, 2016).

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan prestasi tersendiri yang harus terus dibangun melalui berbagai kebijakan dan program, rendahnya kepercayaan masyarakat berpengaruh langsung pada efektivitas penyampaian informasi pemerintah kepada publik, kesan birokrasi yang masih mewarisi gaya pelayanan “priyayi” masa

kolonial dianggap sebagai sebuah masalah klasik yang perlu terus dibenahi agar tingkat kepercayaan masyarakat semakin tinggi dan publik dapat menaruh harapan yang besar terhadap kinerja pemerintah, tingkat kreativitas dan kemampuan berinovasi merupakan syarat wajib yang dimiliki pemerintah saat ini dalam rangka mencapai target tingkat kepercayaan yang tinggi, apabila masih menggunakan metode klasik maka target tersebut sulit dicapai, maka dari itu diperlukan dukungan semua pihak mulai di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Meski upaya menyerukan reformasi birokrasi tersebut belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, Pemerintah Indonesia terus berupaya mencari strategi yang tepat, Salah satunya dengan mendorong pemerintah pusat dan daerah untuk berinovasi. Artinya membuat dan melaksanakan program publik baru (Pratama, 2018).

Inovasi dalam sebuah institusi dipandang sebagai metode-metode baru dalam pelaksanaan pekerjaan dan dilakukan pada organisasi untuk meningkatkan keunggulan yang membuat organisasi tersebut lebih kompetitif, Maka dari itu inovasi dalam sebuah organisasi adalah sebuah kebutuhan yang wajib untuk digalakkan sebagai upaya mempertahankan

eksistensi organisasi, inovasi bisa dilakukan dengan mengubah suatu produk, proses atau jasa. Semua inovasi adalah perubahan akan tetapi tidak semua perubahan adalah inovasi. Inovasi dapat diidentifikasi dengan banyak jenis inovasi dan klasifikasi dapat bervariasi sesuai dengan objek inovasi. Misalnya, kategori mencakup inovasi dalam sistem sosial-budaya, ekosistem, model bisnis, produk, layanan, proses, organisasi dan pengaturan kelembagaan, Klasifikasi juga dapat bervariasi sesuai dengan pendorong inovasi seperti teknologi, pasar, desain, pengguna, atau intensitas inovasi (Wahyudi, 2019).

Proses dalam menghasilkan sebuah inovasi merupakan sebuah rangkaian panjang yang tidak bisa dihasilkan melalui pemikiran dan aksi yang singkat, inovasi setidaknya melalui tahapan menemukan ide, perencanaan, uji coba, kegagalan, mencoba kembali sampai pada tahapan implementasi dan diterima pengguna, hal ini yang membuat inovasi yang memiliki kontribusi yang besar bagi ilmu pengetahuan dan teknologi layak mendapatkan penghargaan. Inovasi adalah suatu proses yang panjang dan kumulatif yang meliputi banyak proses pengambilan keputusan di dan oleh organisasi dari mulai penemuan gagasan sampai implementasinya di pasar (Urabe, 2018).

Menurut *Asian Development Bank* inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat (Asian Development Bank, 2011). Organisasi publik menjadi sektor utama yang harus terus melahirkan konsep dan gagasan inovatif karena sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, inovasi bisa dihasilkan melalui penciptaan konsep baru maupun melalui perbaikan atau penyempurnaan konsep yang sudah ada sebelumnya. Inovasi adalah suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa (Robbins & Barnwell, 2006).

Para penggagas inovasi dimotivasi oleh berbagai faktor salah satunya keinginan berprestasi, keinginan berprestasi merupakan faktor psikologis yang dimiliki seseorang, hal ini merupakan sebuah bentuk pendekatan kognitif motivasi yang dipakai untuk menjelaskan hasrat berprestasi. Mengapa orang yang memiliki latar belakang pendidikan maupun kemampuan yang sama cenderung memiliki motivasi berbeda? Hal ini

disebabkan karena individu tersebut memiliki hasrat berprestasi yang lebih tinggi dari pada yang lain, dari semua pemenang kompetisi *one agency one innovation* berupaya mempersembahkan yang terbaik dari hasil pemikiran dan ide kreatif mereka kedalam proposal yang diusulkan sehingga hasil yang diperoleh dapat maksimal. Prestasi atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan keahlian, pengalaman, serta kesungguhan dan waktu yang dimilikinya (Hasibuan, 2015).

Motivasi, dorongan dari pimpinan dan gaya kepemimpinan yang memotivasi mampu membuat organisasi menjadi bertumbuh, suasana kerja ataupun iklim organisasi sangat mempengaruhi prestasi anggota organisasi, salah satu yang dapat membuat suasana kerja yang nyaman dan iklim organisasi menjadi sehat adalah gaya kepemimpinan, gaya kepemimpinan yang mampu mendorong anggota organisasi untuk berprestasi adalah gaya kepemimpinan yang memberdayakan. Kepemimpinan pemberdayaan adalah perilaku pemimpin yang mempengaruhi kinerja karyawan dengan memberikan dukungan otonom (pendelegasian, koordinasi, berbagi informasi, inisiatif, memotivasi, fokus pada tujuan dan dukungan efikasi diri), dan mendukung pengembangan (inspirator, memberi

contoh, dan bimbingan) kepada karyawan (Amundsen & Martinsen, 2014).

Hasil wawancara pada pemenang program *one agency one innovation* terungkap bahwa gaya kepemimpinan pada instansi mereka termasuk pada gaya kepemimpinan yang memberdayakan yaitu pimpinan aktif memberikan informasi mengenai peraturan baru maupun kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang karier atau prestasi bawahan, hal yang sama juga dilakukan pimpinan pada saat bawahan terlihat kesulitan menyelesaikan tugas, pimpinan melakukan inisiatif menanyakan bagian mana yang mengalami kesulitan hingga memberikan motivasi dan bimbingan agar bawahan kembali fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Seorang pemimpin yang melakukan proses pemberdayaan secara efektif dalam lingkungan organisasi memiliki konsekuensi mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan secara positif (Syahrul, 2020).

Kepemimpinan yang memiliki semangat memotivasi adalah kepemimpinan yang mampu membuat para pegawai mengeluarkan kemampuan terbaiknya sehingga memberi kontribusi yang signifikan terhadap organisasi, Seorang pegawai akan bekerja lebih baik apabila merasa dihargai, Kepemimpinan yang memotivasi harus mencakup kepedulian kepada karyawannya, Seorang

pemimpin harus memiliki kebijakan terhadap pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi hal ini harus didukung oleh dorongan bagi pegawai untuk berani berbicara dan mengungkapkan ide-idenya. Motivasi intrinsik adalah suatu kondisi seseorang yang termotivasi untuk bekerja secara maksimal karena merasa senang, semangat dalam bekerja, dan menganggap ikut serta dalam pekerjaan merupakan imbalan terbaik bagi dirinya (Deci & Ryan, 2002).

Keinginan untuk memecahkan masalah menjadi salah satu alasan para pemenang *One agency one innovation* untuk terus berpikir bagaimana menemukan solusi kreatif dan inovatif yang dapat membuat pekerjaan rutin menjadi efektif dan efisien, hasil dari analisis mendalam pada sebuah fenomena membuat para inovator mampu memunculkan ide, menyusun model hingga implementasi ide tersebut dalam kegiatan rutin mereka sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat tercapai. Kreativitas adalah kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan cara-cara baru dalam pemecahan masalah dan menemukan peluang, Intinya kreativitas adalah memikirkan sesuatu yang baru dan berbeda, Sedangkan inovasi merupakan kemampuan untuk menerapkan kreativitas dalam rangka pemecahan masalah dan menemukan peluang, Intinya inovasi

adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu yang baru dan berbeda (Hadiyati, 2011).

Kreativitas para inovator *One agency one innovation* tidak muncul begitu saja, akan tetapi melalui sebuah proses belajar, pengamatan dan setumpuk memori dari semangat literasi yang tinggi, sehingga mereka mampu memunculkan ide-ide yang bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat, ide kreatif apabila hanya ada dalam angan-angan tentunya tidak dapat memberi manfaat maka dari itu kreativitas perlu diimplementasikan melalui proses, produk atau jasa. Mel Rhodes mengemukakan bahwa kreativitas merupakan fenomena, dimana seseorang (*person*) mengomunikasikan sebuah konsep baru (*product*) yang diperoleh sebagai hasil dari proses mental (*process*) dalam menghasilkan ide, yang merupakan upaya untuk memenuhi adanya kebutuhan (*press*) yang dipengaruhi tekanan ekologis. Dalam pembahasan kreativitas memuat empat hal yakni *person, process, press* dan *product* (Rhodes, 1961).

Tekanan mampu membuat seseorang mengeluarkan kinerja terbaik, berada dalam situasi yang terdesak mampu membuat seseorang mengeluarkan kemampuan diluar kemampuan rata-rata yang dimilikinya, akan tetapi efek dari rasa terdesak tersebut dapat berdampak positif dan juga dapat berdampak negatif,

maka dari itu tekanan tersebut harus mampu dikelola sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat. Manfaat tekanan adalah dapat menghasilkan kinerja puncak. Tekanan bisa menjadi pemicu untuk memperkuat kinerja karena fungsi-fungsi kita pada saat normal tidak menyediakan energi atau sumber daya yang kita butuhkan untuk mengatasi ancaman fisik secara optimal (Ceci & Williams, 1997).

Inovator program *One agency one innovation* berupaya mengimplementasikan ilmu yang diperoleh melalui pengalaman teoretis maupun pengalaman praktis pada proposal inovasi mereka, Ilmu pengetahuan bukan hanya sekadar bahan pelajaran, ilmu pengetahuan juga harus senantiasa diterapkan ke dalam kehidupan sehari-hari agar manfaat dari ilmu pengetahuan tersebut dapat dinikmati oleh banyak orang, dengan memiliki ilmu pengetahuan seseorang dapat lebih mengenal fenomena alam, sosial, dan kemanusiaan. Mencari ilmu bukan hanya melalui lembaga resmi, seperti kursus, sekolah atau perguruan tinggi. Ilmu bisa diperoleh melalui berbagai cara seperti membaca, pengalaman dan belajar secara otodidak.

Teori Graham Wallas menjelaskan bahwa proses kreatif pada diri manusia terjadi melalui empat tahap. *Pertama*, adalah tahap persiapan. Pada fase ini, pengalaman hidup dan interaksi manusia

serta bagaimana manusia mempersepsi semua itu merupakan faktor-faktor yang dapat menjadi persiapan untuk menjadi kreatif. *Kedua*, fase inkubasi. Fase ini merupakan fase di mana semua informasi, data dan pengalaman yang didapatkan kemudian diendapkan atau diinternalisasi dalam pikiran. Fase ini lebih menyerupai sebagai fase penyaringan yang terjadi di alam bawah sadar manusia. *Ketiga*, fase iluminasi atau fase memunculkan, mengekspresikan fase dimana data, pengalaman dan informasi yang telah dipersiapkan dan diendapkan itu kemudian ide dan gagasan baru. *Keempat*, adalah fase verifikasi. Fase ini merupakan fase pengujian untuk mengetahui kebenaran dan kelayakan akan gagasan kreatif yang muncul (Sadler-Smith, 2015). Untuk mengetahui apakah gagasan tersebut merupakan hal yang kreatif dan inovatif, maka diperlukan penilaian melalui proses yang objektif misalnya sebuah kompetisi salah satunya adalah program *one agency one innovation*, dari program maupun kompetisi itulah akan diketahui apakah ide yang dimunculkan unik, kreatif dan inovatif dan berbeda dari ide atau gagasan sebelumnya.

### Pelayanan Publik

Negara memiliki kewajiban menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat bentuk-

bentuk pelayanan tersebut berupa barang, jasa dan pelayanan administratif adapun bidang pelayanan publik yang wajib disediakan pemerintah antara lain pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Undang-undang Republik Indonesia, 2009). Maka dari itu dibutuhkan strategi dan langkah-langkah kreatif dan inovatif dalam mewujudkan pelayanan prima oleh pemerintah agar hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik sesuai harapan mereka dapat terpenuhi. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat (Nuriyanto, 2014).

Inovasi yang ditampilkan para inovator *one agency one innovation* terdiri dari berbagai bidang antara lain kebencanaan, perikanan, pendidikan, kepemudaan, disabilitas dan literasi,

inovator menyusun ide kreatif dan inovatif mereka melalui pendekatan teoretis dan praktis dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai tujuan program *one agency one innovation*, harapan mereka agar inovasi yang mereka usulkan menjadi sebuah program yang digunakan secara berkelanjutan dalam menunjang kinerja pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat dapat tercapai. Paradigma administrasi publik mengalami pergeseran yang signifikan berbagai metode dan pandangan para ahli terus mengalami perkembangan sebagai upaya mewujudkan administrasi publik yang modern dan berorientasi pada publik, *old public administration* bergeser ke *new public management* dan *new public service* bahkan para ahli terus mengembangkan administrasi publik ke arah yang lebih inovatif. Seiring dengan perubahan konteks, para ahli telah mengamati pergeseran paradigma atau konsepsi ideologis pemerintahan dan manajemen publik dari administrasi publik tradisional ke *New Public Management (NPM)*, dan baru-baru ini *New Public Governance (NPG)*, yang pada gilirannya membutuhkan strategi inovasi baru (Hartley et al., 2013).

Masalah penanganan bencana alam di Indonesia masih menjadi salah satu fokus utama pemerintah khususnya pada sistem informasi yang masih mengalami banyak kendala, maka dari itu Inovator menyusun sebuah sistem yang diharapkan dapat menjadi salah satu solusi dalam penanganan bencana alam di Kabupaten Wajo adapun fungsi “Sistem informasi Pusdalops penanganan Bencana (Simpul Pena) adalah pengumpul, pengolah, penyaji data dan informasi kebencanaan dan penyedia data dan informasi dalam pelaksanaan rehabilitasi dan rekonstruksi secara terpadu yang dapat diakses oleh semua stakeholder agar arus informasi lancar dan dapat meminimalisir informasi yang menyimpang. Data dan informasi mengenai sarana dan layanan kesehatan sangat dibutuhkan pada seluruh fase bencana, baik pada fase pra bencana, tanggap darurat maupun paska bencana. Informasi tersebut dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang cepat dan tepat pada saat penanganan korban bencana, untuk menyelamatkan korban cedera maupun mengurangi korban jiwa (Emaliyawati et al., 2016). Inovasi “Sistem informasi Pusdalops penanganan bencana (Simpul Pena) memenuhi beberapa ruang lingkup pelayanan publik sesuai Undang-undang No. 25 tahun 2009 yaitu; komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan dan jaminan sosial.

Sebagai negara maritim Indonesia sangat kaya dengan potensi laut baik dari segi perikanan, rumput laut dan sumber daya laut lainnya maka dari itu inovasi untuk terus meningkatkan potensi tersebut harus terus digalakkan, permintaan akan kepiting yang menjadi salah satu olahan favorit di restoran dalam dan luar negeri mendorong sektor swasta dan pemerintah terus berupaya meningkatkan tangkapan maupun budidaya kepiting agar dapat memenuhi permintaan pasar, sejalan dengan hal tersebut inovator “Kepiting dalam Galon” yakni penggemukan kepiting bakau SCYLAA SPP dengan memanfaatkan galon bekas, mengangkat inovasi tersebut sebagai jawaban atas tantangan permintaan kepiting kedepannya sekaligus sebagai kewajiban Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pemenuhan ruang lingkup pelayanan publik yaitu pekerjaan dan usaha, dari hal itu diharapkan budidaya dan penggemukan kepiting menggunakan media galon bekas dapat menjadi salah satu potensi usaha maupun sumber penghasilan masyarakat di Kabupaten Wajo. Dalam upaya membangun ekonomi nasional melalui sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang dalam istilah sering disebutkan UMKM ataupun usaha kecil, maka pemerintah memberi perhatian yang sangat besar dan mendapatkan prioritas untuk pembinaan dan pengembangan

dalam rangka memperkuat struktur ekonomi nasional (Nirwana et al., 2017).

Penyandang disabilitas memerlukan perlakuan dan fasilitas khusus dalam mengakses layanan umum antara lain pendidikan, kesehatan, sarana transportasi umum dan pekerjaan. Berbagai regulasi telah diterbitkan untuk mendukung pemenuhan hak warga negara tersebut, dimulai undang-undang tahun 1992 sampai disahkannya Undang-undang tentang disabilitas nomor 8 tahun 2016, peran serta negara dan aparatnya untuk membantu kelangsungan kehidupan kaum disabilitas sangat vital dalam rangka memenuhi hak-hak mereka.

Peran serta aparat negara dalam masalah ini dapat dituangkan dalam ide-ide inovatif yang melahirkan solusi efektif dalam pemenuhan hak kaum disabilitas, salah satu pemenang program *one agency one innovation* mengusung program “Laporan dan pelayanan organisasi dan kepemudaan dan pemuda penyandang disabilitas (lapor mama papa) Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Wajo” sang inovator melihat bahwa di Kabupaten Wajo masih sangat sedikit kantor-kantor pelayanan publik yang menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas mulai dari sarana fisik seperti jalur kursi roda, jalur pejalan kaki bagi tunanetra sampai minimnya formulir yang tersedia dengan huruf *braille*, inovasi yang diusung

diharapkan menjadi salah satu bahan percontohan bagi instansi lain di Kabupaten Wajo untuk memberi perhatian yang lebih besar bagi kelompok masyarakat penyandang disabilitas agar dapat lebih produktif. Menjadi penyandang disabilitas di tengah masyarakat yang menganut paham ‘normalisme’, paham pemuja kenormalan, dimana semua sarana umum yang ada didesain khusus untuk ‘orang normal’ tanpa adanya fasilitas bagi penyandang disabilitas adalah sangat sulit (Rahayu & Dewi, 2013).

Sektor pengajaran dan pendidikan merupakan ruang lingkup pelayanan publik yang menjadi fondasi semua sektor lainnya, pendidikan dan pengajaran yang berkualitas secara langsung mendukung suksesnya semua ruang lingkup pelayanan publik yang lain, hal ini pula yang mendasari 7 dari 10 pemenang program *one agency one innovation* yang menjadi subjek penelitian menyusun ide kreatif mereka dengan tema pendidikan, berbagai tema diangkat oleh para kaum pendidik inovatif ini antara lain; sistem pembelajaran dengan bernyanyi, sistem informasi pendidikan, program orang tua asuh, peningkatan minat literasi dan sistem penilaian siswa secara elektronik semua program yang diusung menjadi isu utama sektor pendidikan saat ini sehingga ide-ide tersebut sangat layak untuk diimplementasikan. Salah satu wahana

untuk meningkatkan kualitas SDM, peran pendidikan sangat dibutuhkan, sebab pendidikan merupakan sarana untuk membangun watak bangsa (*Nation Character Building*), Oleh karena itu, kualitas pendidikan harus senantiasa ditingkatkan sebab masyarakat yang cerdas akan memberi nuansa kehidupan yang cerdas pula dan secara progresif akan membentuk kemandirian (Nawangarsi, 2010).

Sistem pembelajaran *Singing Method* yang diusung salah satu inovator memang merupakan hal yang baru di Kabupaten Wajo metode ini berupaya menciptakan suasana yang bersemangat dan tidak membosankan bagi siswa, Dalam metode ini guru mempunyai inovasi baru agar anak lebih giat dan gemar dalam memahami pelajaran di sekolah, karena pada dasarnya, anak yang baru menginjak masa remaja sangat menyukai lagu-lagu. Dalam metode ini, anak dapat dengan mudah menghafal dengan cara mendengarkan musik, atau lagu favoritnya. Mengubah materi menjadi sebuah lagu merupakan sesuatu hal yang sangat menarik dan dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi pembelajaran. Selain itu, metode bernyanyi juga dapat memotivasi siswa dalam mengikuti proses pembelajaran (Hetilaniar & Sari, 2018).

Perkembangan teknologi informasi sudah menjadi kewajiban bagi semua sektor untuk meresponnya maka dari itu, saat ini semua berlomba-lomba untuk mengembangkan teknologi informasi pada organisasi masing-masing tak terkecuali sektor pendidikan, berbagai metode mulai dikembangkan dan digunakan di sekolah-sekolah hingga perguruan tinggi, pendaftaran online siswa baru, cetak rencana studi melalui akun masing-masing, unduh hasil studi melalui aplikasi dan banyak inovasi lainnya, hal ini juga yang melatarbelakangi para inovator *one agency one innovation* untuk mengembangkan inovasinya yang diberi nama; “Sistem Informasi dan Standar Nasional Pendidikan (Sirosni Bisa Lalod)”, Sistem Informasi Kemajuan Pendidikan Pengetahuan Keterampilan dan Sikap memakai WhatsApp (Si Miskin pakai WhatsApp) dan Pemanfaatan Aplikasi Hasil Penilaian berbasis Android untuk meningkatkan Minat dan Integritas Siswa (Mata Silasri untuk meminang siswa). Menurut para inovator sistem informasi pendidikan adalah sebuah sarana atau media pelayanan yang dimana pihak yang membutuhkan informasi dan komunikasi terkait kinerja dan efektivitas kerja tim dalam pengelolaan pendidikan dapat mengaksesnya secara mudah dan menjadi bahan rujukan dan sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan

pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Wirawan mengatakan bahwa: “evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi” (Wirawan, 2011).

Perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan berkomunikasi tukar informasi sehingga tempat, waktu dan jarak tidak lagi menjadi kendala. Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat tak lepas dari perkembangan teknik komputer. Kemajuan bidang komputer dan teknologi informasi ini juga memberikan dampak positif pada bidang pendidikan (Yusril, 2014). Bagi dunia pendidikan perkembangan teknologi yang sangat pesat akan berbanding lurus dengan tersedianya media sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan program pembelajaran secara interaktif maupun satu arah. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia sangat dibutuhkan mengingat luas wilayah dan struktur daerah yang dipenuhi pegunungan yang tersebar di ribuan pulau membutuhkan dukungan teknologi informasi yang mampu mengakses semua daerah, hal ini juga mendukung upaya

pembelajaran jarak jauh demi memenuhi hak setiap warga negara untuk menerima pendidikan yang layak dan berkualitas. Pemanfaatan teknologi informasi pada sektor pendidikan mempunyai makna penting dalam pembangunan sumber daya manusia terutama dalam rangka pemerataan pendidikan dan peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Pelayanan publik terus bertransformasi agar semakin mudah diakses oleh masyarakat selain penggunaan teknologi informasi yang semakin luas, juga harus didukung oleh langkah-langkah pelayanan dimana masyarakat tertentu yang tidak dapat mengakses teknologi karena keterbatasan tetap dapat menikmati pelayanan, dalam hal pelayanan administrasi kependudukan masyarakat sudah menikmati pelayanan jemput bola atau unit pelayanan mendatangi masyarakat ke daerah tertentu untuk melayani pembuatan Akte kelahiran, KTP dan KK, biasanya unit pelayanan menggunakan kendaraan yang sudah memiliki perlengkapan untuk bisa melayani masyarakat di daerahnya masing-masing, ternyata metode ini juga dapat dikembangkan di sektor pendidikan sang penggagas inovasi “Kelas Jempol (Jemput Bola) SMPN 2 Tanasitolo Kabupaten Wajo” melihat bahwa kelas jempol ini dapat menjadi salah satu solusi rendahnya kesadaran bersekolah bagi anak-anak di

pelosok ataupun yang jauh dari lokasi sekolah untuk tetap mengenyam pendidikan sebagaimana anak-anak usia mereka yang lebih beruntung, konsep ini memberikan jadwal kunjungan 1-3 kali dalam sepekan bagi kelas jauh dan tetap menerima kurikulum sebagaimana yang diterima siswa yang bersekolah secara reguler. Setiap daerah di Indonesia saling bersaing di bidang inovasi guna mencapai kesejahteraan rakyat, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Setiap SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) juga saling berlomba melakukan terobosan-terobosan yang inovatif (Hastuti & Sulandari, 2018).

Menerima pendidikan yang layak dan berkualitas merupakan hak setiap warga negara, akan tetapi berbagai kondisi kadang membuat mereka tidak dapat menikmati pendidikan, salah satu faktor yang menjadi kendala anak usia sekolah tak dapat bersekolah adalah kondisi ekonomi orang tua, berangkat dari hal tersebut sang inovator Program Orang Tua Asuh (Protu) SMP Tahfidz Quran Wahda Islamiyah Kabupaten Wajo, menyusun sebuah ide yang sebenarnya bukan hal yang baru, program orang tua asuh pernah dicanangkan secara nasional pada awal tahun 1990-an akan tetapi program ini tidak lagi terdengar keberlanjutannya. Maka dari itu inovator mencoba mendesain ulang konsep orang tua asuh pada SMP

Tahfidz Quran Wahda Islamiyah Kabupaten Wajo dengan harapan program ini dapat kembali dipopulerkan agar dapat menjadi salah satu solusi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di Indonesia melalui sektor pendidikan. Satuan pendidikan merupakan lembaga pelayanan publik yang bertujuan untuk memanusiakan manusia. Sehingga dalam praktiknya, satuan pendidikan tidak berorientasi pada materi komersial, melainkan lebih pada pelayanan terhadap masyarakat (Puspitasari, 2019).

Membaca membuka jendela dunia, merupakan salah satu kalimat bijak yang menekankan bahwa membaca menjadikan orang dapat mengetahui berbagai hal yang terjadi di berbagai belahan dunia tanpa harus berada di tempat tersebut, kesadaran akan pentingnya membaca harus terus ditingkatkan, saat ini istilah membaca bergerak ke arah yang lebih kompleks yang disebut literasi, Elizabeth Sulzby seorang professor dari *University of Michigan* memaknai literasi sebagai kemampuan berbahasa yang dimiliki oleh seseorang dalam berkomunikasi; membaca, berbicara, menyimak dan menulis (Sulzby, 1985). Tingkat literasi di Indonesia termasuk yang paling rendah di dunia, hal ini yang menjadi alasan inovator untuk meluncurkan sebuah program bernama Tingkatkan Minat Baca dengan Gerakan Literasi Sekolah (Timbangan

Gelis) SDN 2 Maddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo, menurut sang inovator minat literasi harus ditanamkan sejak bangku sekolah dasar, kebiasaan baik yang dimulai sejak dini akan tertanam dalam memori anak-anak dan diharapkan dengan program ini dapat meningkatkan minat literasi di Indonesia secara umum. Kemampuan literasi memberikan tempat yang sangat baik bagi upaya pengembangan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia untuk dapat memiliki daya saing tinggi di bidang gagasan dan pemikiran (Yamin, 2018).

## KESIMPULAN

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan prestasi tersendiri yang harus terus dibangun melalui berbagai kebijakan dan program, *One agency one innovation* merupakan sebuah program yang dirancang untuk membuat para aparatur sipil negara (ASN) untuk mengeluarkan ide-ide terbaiknya dan mengimplementasikannya dalam sebuah karya inovatif yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum. Inovasi dari berbagai sektor dimunculkan para inovator antara lain kebencanaan, perikanan, kepemudaan, disabilitas dan pendidikan, berbagai hal memotivasi pada inovator untuk menampilkan ide terbaik mereka antara lain dorongan berprestasi, motivasi pimpinan, keinginan memecahkan masalah

dan implementasi keilmuan yang didapatkan melalui pengalaman teoretis dan pengalaman praktis.

Inovasi pada program *one agency one innovation* memberi manfaat yang sangat besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, hal ini berdasarkan tema yang diusung merupakan ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009, antara lain; pendidikan, pengajaran melalui inovasi sistem informasi pendidikan dan peningkatan minat literasi, pekerjaan dan usaha melalui budidaya perikanan, komunikasi dan informasi dengan penggunaan aplikasi, kesehatan dan jaminan sosial dengan memberi perhatian yang lebih bagi penyandang disabilitas, semua tema yang diusung merupakan tema-tema utama yang saat ini mendapatkan sorotan nasional maupun internasional sehingga program *one agency one innovation* harus terus dikembangkan agar ide kreatif dan inovatif para inovator dari kalangan aparatur sipil negara (ASN) sebagai garda terdepan pelayanan publik di Indonesia dapat terus dinikmati masyarakat.

Dalam pelaksanaan *one agency one innovation* kedepannya diharapkan mencakup peserta dengan ruang lingkup yang lebih besar, pelibatan masyarakat, swasta maupun akademisi agar dapat lebih ditingkatkan, begitu pula kajian lintas

sektoral dan lintas keilmuan dapat dikembangkan agar khasanah berpikir para inovator dapat lebih luas dan mencakup lebih banyak pengalaman teoretis dan pengalaman praktis.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Dana Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (DRPM) Kemenristekdikti, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX, Rektor dan Segenap Jajaran Universitas Puangrimaggalatung, terkhusus untuk dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Puangrimaggalatung atas bimbingannya kepada kami sehingga kami dapat memenangkan hibah Penelitian Dosen Pemula (PDP) dan kemudian melaksanakan penelitian dan menulisnya dalam Jurnal sebagai luaran wajib, terkhusus untuk para Informan yang berasal dari pemenang program *one agency one innovation* dan juga staf maupun pegawai pada instansi tersebut yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi utama sehingga penelitian ini dapat kami selesaikan.

### REFERENSI

Amundsen, S., & Martinsen, Ø. L. (2014). Empowering leadership: Construct clarification, conceptualization, and validation of a new scale. *Leadership Quarterly*.

- <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2013.11.009>
- Asian Development Bank. (2011). *Inclusive Cities. Urban Development Series*.
- Bekkers, V., & Tummars, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. In *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>
- Ceci, S. J., & Williams, W. M. (1997). Schooling, intelligence, and income. *American Psychologist*. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.52.10.1051>
- David, A. K. (2018). *Innovation and Public Service Delivery: how Innovative is Nigerian Bureaucracy?* 4(June), 193–208.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummars, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Overview of Self-Determination Theory: An Organismic Dialectical Perspective. In *Handbook Of Self-Determination Research*.
- Emaliyawati, E., Prawesti, A., Yosep, I., & Ibrahim, K. (2016). Manajemen Mitigasi Bencana dengan Teknologi Informasi di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, v4(n1), 79–88. <https://doi.org/10.24198/jkp.v4n1.8>
- Hadiyati, E. (2011). Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.8-16>
- Hartley, J., Sørensen, E., & Torfing, J. (2013). Collaborative innovation: A viable alternative to market competition and organizational

- entrepreneurship. *Public Administration Review*.  
<https://doi.org/10.1111/puar.12136>
- Hasibuan, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hastuti, I. W., & Sulandari, S. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Semarang. ... *of Public Policy and Management* ....  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21555>
- Hetilanar, H., & Sari, M. (2018). Metode Bernyanyi Sebagai Peningkatan Kemampuan Memahami Materi Bahasa Indonesia Kelas V Sd (The Singing Method to Increase The Students Ability of The 5th Grades Elementary School Students in Learning Indonesian Subject). *Sirok Bastra*, 6(2), 151–158.  
<https://doi.org/10.37671/sb.v6i2.132>
- Imanuddin, M. (2016). *One agency one innovation dan telaah keilmuannya*. Kementerian Pendayagunaan Dan. <https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/one-agency-one-innovation-dan-telaah-keilmuannya>
- Nawang Sari, D. (2010). Urgensi Inovasi Dalam Sistem Pendidikan. *Falasifa*, 1(1), 15–26.
- Nirwana, D. C., Muhammadiyah, M., & Hasanuddin, M. (2017). Peran Pemerintah Dalam Pembinaan Usaha Kecil Menengah Di Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 01.  
<https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.890>
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Permanpan RB. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017*.
- Pratama, M. R. (2018). Innovation Process in Public Service: Studying Innovation Process in Yogyakarta City Licensing Service Clinic Unit (KLIPPER). *Jurnal Studi Pemerintahan*, 9(2).  
<https://doi.org/10.18196/jgp.2018.0249.250-268>
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1).
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1).  
<https://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>
- Rhodes, M. (1961). Analysis of Creativity Can it be taught? *Phi Delta Kappan*.
- Robbins, S., & Barnwell, N. (2006). Organisational Theory Concepts and Case. In *Organisational Theory Concepts and Case*.
- Sadler-Smith, E. (2015). Wallas’ Four-Stage Model of the Creative Process: More Than Meets the Eye? *Creativity Research Journal*.  
<https://doi.org/10.1080/10400419.2015.1087277>
- Saravanan, M., & Shreedhar, K. (2011). Impact of Innovation in Public Service Delivery. *ASCI Journal of Management*.
- Suharsimi, A. (1998). *Metodologi penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta.
- Sulzby, E. (1985). Children’s Emergent Reading of Favorite Storybooks: A Developmental Study. *Reading Research Quarterly*.  
<https://doi.org/10.1598/rrq.20.4.4>
- Syahrul, K. (2020). The Effect Of Empowering Leadership On Intrinsic

- Motivation: The Role Of Psychological Empowerment As A Mediation. *Journal Of Leadership In Organizations*, 2(2), 108–120.
- Undang-undang Republik Indonesia. (2009). Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Playanan Publik*.
- Urabe, K. (2018). Innovation and the Japanese Management System. In *Innovation and Management*. <https://doi.org/10.1515/9783110864519-005>
- Wahyudi, S. (2019). Teori Inovasi: Sebuah Tinjauan Pustaka. *Valuta*, 5(2), 94–101. 4613-Article Text-12072-1-10-20200206.pdf
- Wirawan. (2011). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Rajagrafindo Persada.
- Yamin, M. (2018). Kebijakan Literasi Untuk Meningkatkan Produktivitas Publikasi Di Perguruan Tinggi. *JAS-PT Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi*, 2(1), 19. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v2i1.120>
- Yusril, F. P. (2014). Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pendidikan (E-education). *Jurnal Mikrotik*, 2(1). <https://doi.org/10.31219/osf.io/ycfa2>