

Paradigma Disruptif dalam Inovasi Pelayanan Publik: Telaah Kritis atas Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Kota Bima

Mohammad Irfan¹, Ahmad Usman²

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mbojo Bima

²Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mbojo Bima

Email: fannur74@yahoo.co.id, ahmadusman0511@gmail.com

Abstract. *The Government of Bima City has developed an innovative program known as SIMATIK (Administrative and Information Management System for Urban Villages) as a manifestation of its commitment to enhancing the quality of public service delivery. This innovation constitutes a strategic initiative aligned with the mandate of Law No. 23 of 2014 concerning Regional Government, particularly Chapter XIII, Articles 344–352, which underscore the imperative of effective public service governance. SIMATIK is designed to accelerate, simplify, and modernize administrative processes at the urban village level through an Android-based digital platform. This study aims to examine the implementation of SIMATIK within the administrative framework of the Bima City Government. Employing a qualitative descriptive methodology, data were collected through document analysis, print and digital media sources, and field observation. The discussion is structured around two primary dimensions: the conceptual framework of public service innovation and the empirical application of SIMATIK. SIMATIK is categorized as a transformative innovation encompassing service design, process, methodological, strategic/policy, and systemic innovations. It not only restructures bureaucratic workflows but also radically transforms institutional service delivery architecture, positioning it as a pivotal breakthrough in the reconfiguration of local public administration.*

Keywords: *Innovation, Public Service, SIMATIK Implementation, Service Quality, Bima City Government*

Abstrak. Pemerintah Kota Bima telah merancang sebuah program inovatif bernama SIMATIK (Sistem Manajemen Administrasi dan Informasi Kelurahan) sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini merupakan langkah strategis yang sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya BAB XIII Pasal 344–352 yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. SIMATIK bertujuan untuk mempercepat, mempermudah, dan memodernisasi proses administrasi di tingkat kelurahan melalui sistem digital berbasis Android. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan SIMATIK di lingkungan Pemerintah Kota Bima. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi dokumen, artikel media cetak dan elektronik, serta observasi lapangan. Fokus pembahasan mencakup dua aspek utama, yakni konsep inovasi pelayanan publik dan penerapan SIMATIK itu sendiri. SIMATIK diklasifikasikan sebagai inovasi transformatif yang mencakup inovasi desain layanan, proses, metode, strategi/kebijakan, dan sistem. Inovasi ini tidak hanya mengubah pola kerja birokrasi, tetapi juga mentransformasi struktur organisasi pelayanan secara menyeluruh, sehingga menjadi salah satu terobosan penting dalam tata kelola pelayanan publik daerah.

Kata Kunci; Inovasi, Pelayanan Publik, Penerapan SIMATIK, Kualitas Pelayanan, Pemerintah Kota Bima

Received Mai 01, 2025; Revised may 29 2025; Accepted Jun 24, 2025

* Mohammad Irfan, e-mail address: fannur74@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik adalah pembenahan dan penataan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik. Kenyataan ini telah menggugah pemerintah untuk melakukan berbagai langkah dalam upaya perbaikan pelayanan, baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi, hingga pemerintah daerah kabupaten/kota. Sejalan dengan itu, perkembangan konsep *new public service (NPS)* yang dirumuskan oleh Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt, harus dilihat sebagai keniscayaan global, karena inovasi pelayanan harus mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan perilaku aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di tingkat pemerintahan daerah, baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota, sejauh ini sudah banyak yang telah melakukan proses perubahan dalam rangka perbaikan sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yaitu pada BAB XIII Pasal 344 sampai dengan Pasal 352 (ada 9 Pasal) membahas terkait pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya peringatan bagi pemerintah daerah agar dapat memberikan perhatian dan kebijakan strategis yang berpihaksertamendukung upaya peningkatan mutu pelayanan publik, melalui perbaikan tata kelola organisasi dan sumber dayaaparatur birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Upaya perubahan dan perbaikan yaitu dalam bentuk berbagai program inovasi daerah, terutama inovasi pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, juga sebagai usaha efektif yang bertujuan untuk menjadikan birokrasi semakin harmonis dan bersahabat dengan masyarakat. Langkah tersebut sebagai keharusan, karena merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik, menegaskan tentang pentingnya seluruh intitusi penyelenggara pelayanan agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkeadilan dan bermartabat kepada seluruh masyarakat.

Dalam hal ini, suatu program inovasi pada prinsipnya adalah bagaimana menciptakan suatu program yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat terutama terkait peningkatan kualitas pelayanan, karena suatu inovasi tidak dilihat dari besar dan kecilnya skala program yang direncanakan dan dilaksanakan. Beberapa pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang ada, memiliki konsep dan metode yang berbeda-beda dalam hal inovasi pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bima telah merancang suatu program inovasi yang disebut Inovasi SIMATIK (Sistem Manajemen Administrasi dan Informasi Kelurahan) di Kota Bima. Langkah tersebut merupakan langkah nyata pemerintah daerah dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat, khususnya masyarakat di Kota Bima.

Dengan demikian, maka dipandang perlu untuk dilakukan pembahasan terkait pelaksanaan Inovasi SIMATIK yang merupakan terobosan penting Pemerintah Kota Bima guna mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik. Inovasi SIMATIK layak untuk dibahas, mengingat program Inovasi SIMATIK di Kota Bima juga sudah dilakukan pengembanganoleh perangkat daerah hingga kelurahan di Pemerintah Kota Bima seperti yang dilakukan oleh beberapa Kelurahan di Kota Bima pada tahun 2023 dalam bentuk Aplikasi Layanan Surat Mandiri berbasis *Android* yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu sehingga ada dua rumusan masalah dalam pembahasan ini adalah bagaimana inovasi pelayanan publik dan pelaksanaan inovasi SIMATIK di Pemerintah Kota Bima ?

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif, yakni salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis, (Bungin, 2007:121). Data yang digunakan dalam penulisan ini adalah berupa dokumen tulisan dan artikel dari media cetak dan media elektronik. Di sisi lain juga dilakukan pengamatan intensif terhadap data yang dipilih dan digunakan. Teknik penyajian data yang digunakan pada pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan narasumber, dan melakukan studi pada situasi yang dialami (Junaidin dkk, 2023). Data dokumen yang dikumpulkan akan diurai dan dianalisis dengan menggunakan analisis dokumen. Metode penulisan *Content analysis document* adalah teknik yang digunakan untuk menarik kesimpulan melalui usaha menemukan karakteristik pesan dan dilakukan secara objektif dan sistematis, (Moleong, 2007:220)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan

Albury menjelaskan bahwa inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan produk baru, proses baru, jasa baru, dan metode baru yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas (Suwarno, 2008: 10). Dapat dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah penciptaan maupun pemanfaatan ide, praktik, produk, jasa, metode, proses atau prosedur baru dalam pelayanan publik secara sengaja agar memberikan manfaat secara signifikan bagi penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan. Penekanan dalam inovasi pelayanan publik adalah selain sifat kebaruannya, juga ditekankan keuntungan atau manfaatnya.

Inovasi pelayanan yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah inovasi SIMATIK di Pemerintah Kota Bima. Dalam hal ini, program inovasi daerah sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan amanat dari peraturan perundang-undangan. Inovasi pelayanan publik dalam penelitian ini dikaji dari segi tipologi, level, dan kategori inovasi. Tipologi inovasi merujuk pada tipe-tipe inovasi di sektor publik, antara lain meliputi inovasi produk, proses, metode pelayanan, kebijakan, dan sistem. Penjelasannya masing-masing sebagai berikut (Muluk, 2008 : 44 - 45).

1. Inovasi produk atau layanan: berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan-layanan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.
2. Inovasi proses: berasal dari pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode pelayanan: perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi sistem: mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain, atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Level inovasi menunjukkan variasi besaran dampak dari inovasi yang dilakukan. Molgan dan Albury membagi level inovasi menjadi inkremental, radikal, dan transformatif (Muluk, 2008:46). Inovasi inkremental adalah inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses atau layanan yang ada. Inovasi radikal adalah perubahan mendasar terhadap pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang terabaikan.

Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Kategori inovasi menunjukkan bagaimana hubungan atau ketergantungan dari sebuah inovasi dengan tatanan atau sistem yang lama. Christensen dan Laergreid mengategorikan inovasi menjadi *sustaining innovation* dan *discontinues innovation* (Muluk, 2008 : 47 - 48). Masing-masing kategori dijelaskan sebagai berikut:

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi jenis kedua ini membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, dan bahkan membutuhkan sumber daya yang berbeda pula.

Inovasi merupakan terobosan gagasan dan konsep baru yang diterapkan dalam suatu kegiatan pada suatu obyek atau unit kegiatan. Kemudian inovasi juga mendapat perhatian dari berbagai pakar dalam memberikan pengertian, dalam hal ini beberapa pakar telah memberikan definisi mengenai inovasi. Rogers Everett menjelaskan inovasi sebagai sebuah ide, praktik, atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain yang mengadopsi (Suwarno, 2008: 9). Damanpour menjelaskan, inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi (Suwarno, 2008: 9). Albury memberikan penekanan bahwa inovasi sebagai *new ideasthatwork*.

Sejak tahun 2013, Pemerintah Republik Indonesia melalui, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mencanangkan gerakan *one agency one innovation* agar setiap kementerian/lembaga negara dan pemerintah daerah mampu menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik serta mampu melipatgandakan inovasi tersebut dari segi kuantitas maupun kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas dapat ditandai dengan adanya pelayanan yang baik, cepat, tepat, efektif dan efisien melalui peningkatan mutu Pelayanan Publik yaitu dengan memanfaatkan Sistem teknologi, informasi dan komunikasi yang ada, agar terwujudnya sistem pelayanan yang berkualitas serta terwujudnya *Good Governance* (Irham dkk 2024). Sebagai tindak lanjut gerakan *one agency one innovation*, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik. Tahun inovasi pelayanan publik ditandai dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik serta diadakannya kompetisi inovasi pelayanan publik nasional.

Inovasi SIMATIK Pemerintah Kota Bima

Pemerintah Kota Bima merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah menunjukkan dukungan dalam kebijakan inovasi daerah melalui penerbitan berbagai peraturan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan. Dukungan tersebut diantaranya adalah melalui Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bima Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Tim Percepatan dan Inovasi Daerah. Selain itu, terbit juga Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bima Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pemberian Penghargaan (*Reward*) Terhadap Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Bima Yang Meraih To Pelayanan Inovasi Pelayanan Publik.

Adapun Inovasi SIMATIK yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah singkatan dari Sistem Manajemen Administrasi dan Informasi Kelurahan yang menjadi program inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bima. Inovasi ini merupakan sistem pelayanan administrasi berbasis *android* yang diterapkan di Kota Bima. Berdasarkan bentuknya, inovasi SIMATIK merupakan karakter inovasi desain layanan, inovasi proses, inovasi metode, inovasi strategi/kebijakan, dan inovasi sistem dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Inovasi SIMATIK sebagai desain layanan yang diterapkan di organisasi perangkat daerah dan kelurahan di Kota Bima.

Program inovasi yang dibahas merupakan salah satu inovasi yang menjadi bagian penting dalam mengantarkan salah satu kelurahan di Kota Bima menjadi Juara 1 Lomba Desa dan Kelurahan Tingkat Provinsi NTB dan Juara 1 Tingkat Regional Wilayah IV Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri Tahun 2023 (Ditjen Bina Pemdes 2023). Inovasi tersebut adalah Inovasi SIMATIK yang dikembangkan melalui “Aplikasi Layanan Surat Mandiri” berbasis *android* oleh Kelurahan Lewirato Kecamatan Mpunda Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kelurahan sebelumnya berpusat di kantor kelurahan dan setelah pengembangan inovasi SIMATIK pelayanan dapat dilakukan secara online. Masyarakat tidak lagi mengalami hambatan dalam mendapatkan dokumen, karena penerapan Aplikasi Layanan Surat Mandiri memberikan kode akses ketika mengurus suatu dokumen hingga tahapan penerbitan dokumen dapat dilakukan secara mandiri. Oleh karena itu, Inovasi SIMATIK dirasa berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan publik dimana dalam implementasinya dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kelancaran terhadap permintaan layanan.

Dalam pengembangan inovasi SIMATIK terdapat beberapa unsur seperti kebijakan, prosedur, personel, dan organisasi menjadi indikator dan perhatian yang terus dikembangkan secara efektif dan efisien sehingga operasionalisasi pengembangan SIMATIK dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dampak pelaksanaan inovasi SIMATIK di Kota Bima antara lain bisa dilihat pada kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat ketika mengurus administrasi di kelurahan, karena masyarakat tidak lagi harus mendatangi kantor kelurahan dan proses pengajuan hingga terbit dan penerimaan dokumen dapat dilakukan secara *online*.

Kemudian karakteristik inovasi proses yang melekat pada SIMATIK merupakan suatu upaya proses pembaruan kualitas pelayanan yang berkelanjutan yang didukung oleh perubahan kebijakan dan prosedur pelayanan. Inovasi SIMATIK mengarahkan proses perubahan pada cara berinteraksi dalam pelaksanaan pelayanan di Kota Bima melalui peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan dan perubahan paradigma aparatur birokrasi. Karakteristik inovasi strategi dikarenakan SIMATIK merupakan strategi dalam menjawab kebutuhan pelayanan di Kota Bima. Karakteristik inovasi sistem terletak pada perubahan interaksi antar aktor di Kota Bima, melalui pembentukan tim Inovasi SIMATIK yang terdiri dari berbagai aktor dalam rangka optimalisasi penerapan SIMATIK.

Selanjutnya dalam inovasi SIMATIK mencerminkan variasi besaran dampak atas program inovasi SIMATIK Kota Bima, yaitu membawa perubahan mendasar dalam pelayanan dan sistem keorganisasian. Dampak dari inovasi SIMATIK cukup positif dalam pelaksanaan pelayanan publik. Perubahan mendasar terutama dalam pola penyelenggaraan pelayanan, peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Inovasi SIMATIK Kota Bima dari segi kategori inovasi termasuk dalam *discontinues innovation*. Hal ini karena SIMATIK merupakan perubahan yang sama sekali baru, dengan kata lain tidak didasarkan pada sistem yang sebelumnya, baik dalam hal pola pelayanan maupun jenis pelayanan administrasi yang ditangani.

Faktor-faktor kritis pengembangan Inovasi SIMATIK Kota Bima yang teridentifikasi antara lain kepemimpinan yang mendukung inovasi, pengembangan budaya yang mendukung inovasi, pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai, pengembangan tim kerja, orientasi pada kinerja yang terukur, dan pengembangan jaringan inovasi. Kepemimpinan yang mendukung inovasi tampak pada kemampuan pemimpin dalam melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, mampu menggerakkan, mampu

meberi teladan, dan memberikan arahan strategis. Pengembangan budaya yang mendukung inovasi antara lain budaya yang berorientasi pada mutu pelayanan.

Pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai dengan cara menyediakan akses bagi para pegawai terhadap perkembangan teknologi dan pengetahuan mutakhir. Pengembangan tim kerja dilakukan melalui sinergitas dan koordinasi antar aktor. Orientasi pada kinerja yang terukur dilakukan melalui manajemen kinerja yang terdiri dari penyusunan indikator kinerja, pengukuran kinerja, dan apresiasi kinerja. Baik yang bersifat individu maupun institusional. Pengembangan jaringan inovasi SIMATIK adalah dengan menggandeng dan melibatkan kelurahan di Kota Bima terutama dalam rangka percepatan pengembangan serta sosialisasi SIMATIK ke masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan beberapa hal terkait pelaksanaan inovasi SIMATIK di Kota Bima. Pertama, bahwa Inovasi SIMATIK di Kota Bima termasuk dalam kategori *discontinues innovation*. Kedua, faktor-faktor kritis pengembangan inovasi SIMATIK di Kota Bima antara lain kepemimpinan yang mendukung inovasi, pengembangan budaya yang mendukung inovasi, pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai, pengembangan tim kerja, orientasi pada kinerja yang terukur, dan pengembangan jaringan inovasi.

Kemudian dari pembahasan juga menunjukkan bahwa inovasi SIMATIK di Kota Bima memberikan pengaruh yang signifikan dalam reformasi birokrasi pelayanan publik. Program inovasi SIMATIK sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat di Kota Bima, karena usaha mendekatkan pelayanan ke masyarakat semakin baik. Selain itu, Inovasi SIMATIK di Kota Bima telah menunjukkan prestasi yang baik dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian adanya partisipasi dan dukungan masyarakat dalam proses menjangkau masukan untuk dikaji secara mendalam, sehingga dapat dilakukan pembaharuan dan penyesuaian secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, 2007, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Kencana Prenada Media Grop,.
- Irham, I., Irfadat, T. and Putri, P.R., 2024. Implementasi Strategi Komunikasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima Melalui Layanan Bukti Lulus Uji Elektronik. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), pp.3736-3742.
- Junaidin, J., Salahuddin, S. and Irham, I., 2023. Strategi Layanan Online Melalui Media Sosial (Studi Pada Toko Raja Grosir Collection Di Kelurahan Manggemaci Kecamatan Mpunda Kota Bima). *Media Informasi Penelitian Kabupaten Semarang*, 5(1), pp.48-58.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Tentang Kejuaraan Lomba Desa Dan Kelurahan Tahun 2023.
- Lexy J. Moleong, 2007, *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Panji Cahya Gumilar, 2016, *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sumenep*, Penelitian di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bima Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Tim Percepatan dan Inovasi Daerah.
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bima Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pemberian Penghargaan (Reward) Terhadap Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Bima Yang Meraih To Pelayanan Inovasi Pelayanan Publik.

Ramadoan, S., Firman, F., Sahrul, S., & Haeril, H. (2024). Optimizing public accessibility: A review of the urgency of e-government for Bima District. *The International Journal of Politics and Sociology Research*, 12(1), 1-9.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*, Jakarta : STIA LAN Press.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.