

## INOVASI ADMINISTRASI PUBLIK

### *PUBLIC ADMINISTRATIVE INNOVATION*

**Yosar Kardiati**

Mahasiswa Doktoral Universitas Hasanuddin

Email: kardiatiyosar@gmail.com

#### ABSTRAK

Kemampuan berinovasi terutama inovasi kebijakan yang didukung kreativitas birokrasi sangat penting. Inovasi di Indonesia sudah berkembang pesat tetapi masih dilakukan secara relatif parsial. Dikatakan parsial karena sebuah inovasi tidak otomatis terkoneksi dengan inovasi lain. Dalam perspektif sektor publik, inovasi memunculkan kebijakan baru dalam mengatasi masalah-masalah kebijakan publik. Sebuah inovasi dalam administrasi publik adalah jawaban yang efektif, kreatif dan unik terhadap masalah baru terhadap masalah lama. Inovasi diterapkan oleh pemerintah daerah agar dapat memperbaiki pelayanan publik. Melalui terobosan tersebut, diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan lebih cepat, lebih mudah, lebih pintar, lebih nyaman, lebih baik dan lebih murah. Langkah tersebut sekaligus untuk mempercepat tercapainya tujuan visi misi Indonesia, serta untuk memperkuat sinergi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

**Kata kunci:** inovasi kebijakan, administrasi publik, pemerintah daerah

#### ABSTRACT

*The ability to innovate, especially policy innovation supported by bureaucratic creativity, is very important. Innovation in Indonesia has developed rapidly but is still carried out relatively partially. It is said to be partial because an innovation is not automatically connected to other innovations. In the perspective of the public sector, innovation creates new policies in overcoming public policy problems. An innovation in public administration is an effective, creative and unique answer to a new problem against an old one. Innovation is applied by local governments in order to improve public services. Through this breakthrough, it is hoped that it can support the creation of services that are faster, easier, smarter, more comfortable, better and cheaper. This step is at the same time to accelerate the achievement of Indonesia's vision and mission goals, as well as to strengthen the synergy between the central government and local governments.*

**Keywords:** policy innovation, public administration, local government

#### PENDAHULUAN

Pada level pemerintahan baik pemerintah daerah maupun pusat, kemampuan berinovasi terutama inovasi kebijakan merupakan bagian dari kemampuan dalam memanfaatkan potensi sumber daya baik lokal maupun nasional dengan didukung kreativitas birokrasi di berbagai tingkatan. Utomo (2016) mengatakan meskipun inovasi di Indonesia sudah berkembang pesat akan tetapi masih dilakukan secara relatif parsial, *piecemeal* dan stagnan. Parsial karena biasanya sebuah inovasi

tidak otomatis terkoneksi dengan inovasi lain. Tidak terkoneksi dengan peta jalan (*road map*) organisasi, serta tidak memiliki visi jangka panjang. Sementara itu, sifat '*piecemeal*' (satu per satu) inovasi mereka karena kurang memberi efek besar dan kolektif. Akibatnya, inovasi "tidak pergi ke mana-mana" alias stagnan. Bahkan, rencana pembangunan lima tahunan baru mengindikasikan program sasaran strategis, namun belum mengakomodir kebutuhan inovasi. Oleh sebab itu sebuah inovasi dalam organisasi publik memerlukan

daya kolaborasi dan elaborasi yang bersifat *enable*.

Kebijakan pemerintah untuk mendukung kegiatan inovasi juga mutlak menekankan pentingnya peran pemerintah tidak hanya sebatas penyediaan dana, institusi pendidikan dan penelitian serta laboratorium untuk inovasi maupun fasilitas fisik lainnya, melainkan juga dalam penetapan atau perubahan peraturan, kebijakan fiskal (pajak, subsidi dan pinjaman) dan moneter (kredit dan suku bunga), serta kebijakan investasi dan perdagangan maupun insentif dan disinsentif lainnya. Tugas pemerintah dalam mendukung kegiatan inovasi tersebut di atas memang perlu, walaupun dalam penerapannya tidak mudah dilakukan. Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa inovasi harus memiliki *impact factor* (faktor dampak). Dalam konteks tersebut, inovasi kebijakan bertujuan meningkatkan daya saing, dampak dan manfaat bagi kepentingan publik. Oleh sebab itu pola sinergi kebijakan baik dari konsep formulasi, implementasi dan evaluasi antara pemerintah pusat dan daerah merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Bentuk konkrit sinergi itu salah satunya dengan merombak regulasi yang dianggap penghambat (Sayekti & Putarta, 2016). Oleh karena itu inovasi administrasi publik menjadi penting untuk dikaji.

## PEMBAHASAN

Dalam perspektif sektor publik, inovasi memunculkan kebijakan baru dalam mengatasi masalah-masalah kebijakan publik. Seperti dikatakan dalam *United Nations Departemen of Economic and Social Affairs* (2006) sebagai berikut : “Inovasi manajemen sektor publik juga dapat didefinisikan sebagai pengembangan rancangan kebijakan baru dan prosedur operasi standar baru oleh organisasi publik untuk mengatasi masalah kebijakan publik. Dengan demikian, sebuah inovasi dalam administrasi publik adalah jawaban yang efektif, kreatif

dan unik terhadap masalah baru atau masalah baru terhadap masalah lama. Selanjutnya, sebuah inovasi bukanlah solusi yang tertutup dan lengkap, namun merupakan solusi terbuka, ditransformasikan oleh mereka yang mengadopsinya. Secara konseptual terdapat tiga jenis inovasi kebijakan, yaitu :

1. *Policy innovation*: New policy direction and initiatives (inovasi kebijakan). Inovasi kebijakan yang dimaksud adalah adanya inisiatif dan arah kebijakan baru. Ini berarti bahwa setiap kebijakan (publik) yang dikeluarkan pada prinsipnya harus memuat sesuatu yang baru.
2. *Innovations in the policy-making process*: (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan). Pada peranan ini, maka fokusnya adalah pada inovasi yang mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan.
3. *Policy to foster innovation and its diffusion*: Kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang khusus diciptakan untuk mendorong dan mengembangkan, dan menyebarkan inovasi di berbagai sektor (Mulgan & Albury, 2003).

Glor (2001) mengidentifikasi pola inovasi kebijakan berdasarkan tiga pendekatan:

1. Motivasi individu: Hal ini bisa berupa ekstrinsik atau intrinsik. Motivasi intrinsik muncul dari dalam individu, misalnya, sebuah komitmen terhadap sebuah program karena adanya identifikasi pribadi dengannya. Motivasi ekstrinsik timbul dari. Di luar individu, misalnya, kontrol manajerial atau beberapa bentuk. Hadiah atau insentif dari luar. Motivasi intrinsik memungkinkan tingkat yang lebih tinggi. Mencari masalah dan pemecahan masalah dibandingkan dengan motivasi ekstrinsik.
2. Budaya Organisasi: Ini bisa berupa budaya *bottom-up* atau *top-down* budaya.

3. Tantangan: Ini bisa berupa minor (misalnya, berisiko rendah terhadap individu atau organisasi) atau mayor (berisiko tinggi terhadap individu dan organisasi).

Daya penyebaran inovasi kebijakan terjadi dengan merujuk pada dua determinan penting, yaitu internal determinan dan regional *diffusion* (Tyran, 2003). Yang dimaksud dengan internal determinan atau penentu internal adalah karakteristik sosial, ekonomi, dan politik sebuah negara menentukan keinovatifan sebuah negara. Sedangkan regional *diffusion* adalah kemungkinan sebuah negara mengadopsi kebijakan tertentu lebih tinggi jika negara-negara tetangganya telah mengadopsi kebijakan tersebut.

Setiap pemerintahan perlu melakukan terobosan kebijakan agar dapat memberikan sumbangsih bagi negara, salah satunya dengan mendongkrak capaian posisi Indonesia dalam *Global Competitiveness Index (GCI)* serta *Global Innovation Index (GII)*. Selain itu, sebagai upaya untuk memanfaatkan peluang terhadap tren peningkatan pengguna seluler dan internet di Indonesia. "Pengguna ponsel dan internet cukup banyak. Bahkan penggunaan seluler melebihi jumlah penduduk. Peluang inilah yang harus ditangkap pemda melalui inovasi. Faktor lain yang menyebabkan pemda penting berinovasi adalah untuk mempercepat tujuan pelaksanaan otonomi daerah. Secara umum, tujuan otonomi daerah itu tiga, yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah. Urgensi bagi pemda agar berinovasi, untuk mempercepat capaian sasaran otonomi daerah baik di bidang administrasi maupun politik.

Tuntutan zaman yang serba cepat mendorong dibutuhkannya perubahan budaya kerja baru di lingkungan pemerintah, yakni dengan bekerja secara efektif, totalitas, dan berpikir kreatif dalam menyelesaikan masalah.

Selain itu, penting pula untuk menerapkan prinsip kolaborasi, serta pola pikir untuk membahagiakan dan melayani masyarakat. Untuk mewujudkan perubahan-perubahan tersebut, kata Fatoni, pemda harus melakukan inovasi.

Di sisi lain, inovasi diterapkan oleh pemda agar dapat memperbaiki pelayanan publik. Melalui terobosan tersebut, diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan lebih cepat, lebih mudah, lebih pintar, lebih nyaman, lebih baik dan lebih murah. Inovasi juga perlu dilakukan untuk mempercepat tercapainya visi misi pemerintah dan sinergitas antara pusat dan daerah. Langkah tersebut sekaligus untuk mempercepat tercapainya tujuan visi misi Indonesia, serta untuk memperkuat sinergi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

### **Pelaksanaan Inovasi Administrasi Publik KEMENDAGRI**

#### ***Inovasi :i-Pop Exo: Indonesia's Population dan Civil Registration Map for Data Exploration (Peta Kependudukan dan Pencatatan Sipil Indonesia untuk Eksplorasi Data)***

Data kependudukan merupakan hal fundamental yang menentukan arah serta mempengaruhi optimalisasi pelaksanaan kebijakan pemerintah. Namun sejumlah permasalahan mencuat seperti tak adanya integrasi data. Semua kementerian lembaga bekerja secara parsial dengan datanya sendiri. Untuk menjawab tantangan ini Ditjen Dukcapil Kemendagri sejak 2015 membangun Aplikasi *Indonesia's Population and Civil Registration Map* (Peta Kependudukan dan Pencatatan Sipil Indonesia) atau i-POP sebagai solusi Indonesia memiliki satu data nasional.

#### ***Inovasi: GISA Petanduk: Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Rentan Adminduk***

Gerakan Indonesia Sadar Adminduk atau disingkat GISA adalah sebuah gerakan untuk

membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Kesadaran tersebut ditunjukkan dengan 4 hal, yakni kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, pentingnya pemanfaatan data kependudukan, pentingnya pemutakhiran data kependudukan, dan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan rakyat. Melalui GISA, diharapkan akan terbangunnya ekosistem pemerintahan dan masyarakat yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan.

### ***Inovasi: D-Ev: Dukcapil is Everywhere***

*Dukcapil is everywhere* adalah inovasi berbasis teknologi untuk mendekatkan lokasi pelayanan dengan masyarakat melalui penambahan titik-titik layanan sehingga masyarakat dapat mencetak dokumen kependudukan secara mandiri pelayanan jadi lebih mudah cepat efektif dan efisien dukcapil D-EV kita rancang untuk bisa memberikan pelayanan dalam rangka mencetak dokumen dukcapil di mana saja penduduk dapat mencetak dokumen dukcapil dari rumah dari anjungan dukcapil Mandiri atau dan dimanapun dulu lahirnya dukcapil yang bisa sampai dengan 14 Hari saat ini bisa diselesaikan dalam waktu 24 jam saja tentu layanan publik kita lebih hemat dan lebih membahagiakan masyarakatnya dukcapil ada dimana-mana. D-EV dapat mencetak semua dokumen kependudukan melalui penambahan titik layanan masyarakat dapat mencetak dimana dan kapan saja masyarakat tidak perlu lagi pergi jauh ke kantor dinas dukcapil saat ini sudah ada 331 unit mesin anjungan di D-EV yang tersebar di 154 kabupaten.

### ***Inovasi: Tau Data: Minta Satu Dapat Banyak Layanan Administrasi Kependudukan***

Peningkatan kualitas layanan adminduk yang bertujuan untuk membahagiakan penduduk melalui layanan terintegrasi

dokumen kependudukan Oleh karena itu TD dukcapil berinovasi dengan minta satu dapat banyak layanan adminduk atau data yang pertama layanan to in one newcomers layanan ini diperuntukkan bagi warga pendatang dari luar daerah-daerah dengan membawa eskp dari dinas dukcapil Hai yang akan didapatkan berupa Kartu Keluarga dan KTP EL selanjutnya adalah layanan Tri Indonesia newborns layanan ini diperuntukkan bagi bayi yang baru lahir atau baru membuat akta kelahiran yang akan didapatkan berupa kutipan akta kelahiran kartu identitas anak dan kartu keluarga selanjutnya adalah layanan *In One Mp3 Lenny* diperuntukkan bagi penduduk yang telah meninggal dunia dan keluarga yang ditinggalkan yang akan didapatkan berupa kutipan akta kematian, kartu keluarga baru dan ktp.el pasangan suami-istri dengan status cerai mati selanjutnya adalah layanan *5 in One new life*, layanan ini diperuntukkan bagi pasangan suami istri yang ingin pisah kartu keluarga dengan orang tua dan memulai hidup baru yang akan didapatkan berupa kartu keluarga pasangan suami istri KTP El pasutri dengan status kawin kakak orang tua laki-laki dan kakak orang tua perempuan yang terakhir layanan *voice in one new couple for non muslim* ini diperuntukan bagi pasangan suami-istri non-muslim yang akan didapatkan berupa kutipan akta perkawinan pasutri dengan status kawin KK orang tua laki-laki dan kakak orang tua perempuan.

Permasalahan-permasalahan seperti disparitas pembangunan karena kurang tepatnya analisis kebijakan, perilaku koruptif para pejabat publik karena lemahnya regulasi, persoalan kebijakan ketahanan pangan yang tumpang tindih, persoalan kebijakan kemiskinan, kesehatan dan pengangguran serta tingkat pendidikan masyarakat yang rendah merupakan beberapa contoh kegagalan kebijakan publik dalam merespon dan menyelesaikan problematika publik.

Inovasi kebijakan publik secara substantif dapat memberikan penguatan dalam

menyelesaikan masalah yang terjadi ditengah masyarakat (Sururi, 2016, 2017). Meskipun inovasi kebijakan dilakukan tidak mengikuti tren atau secara musiman akan tetapi inovasi kebijakan dapat menjadi keputusan alternatif dalam dimensi kebijakan publik di masa kini dan masa yang akan datang. Inovasi kebijakan dan inovasi sektor publik berorientasi mengatasi kegagalan pasar dan seluruh bagian yang terdapat didalamnya (Salam, 2021). Adapun alasan perlunya inovasi dalam suatu organisasi publik yaitu:

1. Ukuran sektor publik: Sektor publik berdampak pada banyak negara dalam persentase PDB. Inovasi di sektor publik dapat mempengaruhi pertumbuhan produktivitas secara keseluruhan dengan mengurangi biaya input, dan meningkatkan nilai produk melalui organisasi yang lebih baik.
2. Perlunya kebijakan untuk menyesuaikan dengan evolusi ekonomi dalam konteks global.
3. Sektor publik menetapkan aturan untuk inovasi sektor swasta.

Besarnya kepentingan sektor publik memiliki dampak pada suatu negara terutama dalam persentase PDB. Disisi lain inovasi di sektor publik dapat secara keseluruhan berpengaruh terhadap pertumbuhan produktivitas, meningkatkan nilai produk melalui perbaikan organisasi, kebutuhan akan kebijakan yang sesuai dengan perkembangan ekonomi di era global, dan inovasi sektor publik akan menjamin inovasi sektor swasta.

### **Solusi atau Bentuk-Bentuk Inovasi**

Setelah reformasi birokrasi sebagai katalis untuk meningkatkan kesadaran peningkatan kualitas pelayanan para pegawai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Maka diperlukan pula bentuk nyata inovasi dalam sebuah pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah pembaharuan atau kreativitas maupun ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah (value added). Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan atau kreativitas maupun ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Wardani, 2019).

Oleh karena itu sesuatu yang baru dapat menjadikan pelayanan publik lebih ke arah lebih maju, jika semua pihak mau menerima dan mengimplementasikan inovasi yang muncul di penyelenggara layanan publik tersebut.

Ada beberapa bentuk inovasi yang telah ada dan dilaksanakan oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik. Terdapat 4 (empat) bentuk inovasi pelayanan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Rehabilitasi Ruang Publik;
- b. Mempercepat Pelayanan;
- c. Area Permainan; dan
- d. Jejaring Sosial.

Rehabilitasi ruang publik dari segi penataan juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membuat nyaman bagi masyarakat ketika akan mendapatkan pelayanan jasa dari penyelenggarapelayanan.

Penyediaan fasilitas ruang yang nyaman merupakan upaya peningkatan pelayanan masyarakat (Djamrut, 2015). Serta adanya area merokok merupakan upaya perlindungan untuk masyarakat terhadap risiko ancaman gangguan kesehatan. Kesadaran akan kenyamanan dan kebersihan menjadi hal yang wajib, agar masyarakat dapat menilai segi pelayanan secara fisik.

Pihak penyelenggara pelayanan juga melakukan janji pelayanan yaitu syarat dan berkas lengkap, pelayanan akan cepat, mudah dan tepat. Dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pihak penyelenggara pelayanan akan mengevaluasi kritik dan saran dari masyarakat melalui indeks kepuasan

masyarakat (IKM) atau melalui sms, telepon dan facebook maupun media komunikasi yang lainnya.

Pemanfaatan media online pun menjadi salah satu hal yang dapat digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Anggini & Rachmawati, 2016). Layanan online merupakan layanan yang memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik dengan cara berkomunikasi dengan orang lain melalui internet. Penggunaan jejaring sosial (melalui facebook, sms, whatsapp dan telepon) sebagai jalur menyampaikan pelayanan dirasa cukup efektif.

Tantangan yang dihadirkan di era disrupsi saat ini mengharuskan pemerintah daerah untuk bekerja dengan cara-cara baru. Di samping itu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, murah, dan pintar terus meningkat. Untuk itu, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menyampaikan agar seluruh pemerintah daerah terus melakukan terobosan kebijakan untuk menghadapi kondisi tersebut. “Berinovasi dapat menjadi cara efektif dan berperan sebagai katalisator dalam mengatasi berbagai hambatan dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Membangun budaya inovasi dapat dilakukan dengan banyak cara. Salah satunya dengan menjadikan inovasi menjadi cara dalam menyelesaikan masalah. Fatoni menambahkan, “Inovasi dapat dijadikan cara atau metode dalam mengatasi berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kegiatan kompetisi inovasi daerah dan pemberian penghargaan yang dilakukan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara hari ini, merupakan salah satu cara untuk mendorong dan membudayakan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Pada kesempatan kegiatan penganugerahan inovasi daerah tersebut, Fatoni menekankan, Kemendagri terus mendorong

pemerintah daerah untuk berinovasi melalui pengukuran dan penilaian Indeks Inovasi Daerah. Pengukuran dan penilaian tersebut dilakukan setiap tahunnya, guna memetakan kondisi inovasi daerah di seluruh Indonesia sehinggamemudahkanpembinaanterhadapnya. Selain itu, bagi daerah yang dinilai berprestasi dalam meningkatkan inovasinya akan diberikan penghargaan oleh Menteri Dalam Negeri dan diusulkan untuk memperoleh Dana Insentif Daerah (DID). Kedepannya, Kemendagri juga akan melakukan pengukuran Indeks Pengelolaan Keuangan Daerah, Indeks Kepemimpinan Kepala Daerah, dan Indeks Tata Kelola Pemerintahan Daerah. “Segala upaya ini diharapkan dapat memacu kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui cara-cara yang inovatif, sehingga nantinya dapat mendongkrak capaian inovasi nasional di tataran global.

## **KESIMPULAN**

Upaya-upaya inovasi kebijakan publik yang berdimensi kebaruan dan kebermanfaatannya sehingga diharapkan dapat memberikan dampak pada upaya yang lebih kongkrit dan membangun partisipasi masyarakat secara berkesinambungan. Inovasi diterapkan bukan hanya pada tahap evaluasi kebijakan publik akan tetapi diterapkan sejak awal perencanaan kebijakan publik, implementasi dan evaluasi kebijakan publik. Inovasi kebijakan publik muncul bukan karena faktor *leadership* atau karena faktor terjadinya krisis yang memaksa organisasi untuk ikut melakukan perubahan, inovasi harus muncul dari sebuah sistem dan efek *public manajemen knowledge* yang dikembangkan oleh organisasi. Keberhasilan inovasi diukur dari sejauhmana kinerja kebijakan publik mampu menjadi *best solution* bagi masyarakat. Sinergitas antara tataran konseptual dan empiris merupakan garis kontinum dalam upaya merekonstruksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggini, T., & Rachmawati, R. (2016). Pemanfaatan media center dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan Surabaya smart city. *Jurnal Bumi Indonesia*, 5(1).
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3 (3), 1472-1486.
- Glor, E. D. (2001). Key factors influencing innovation in government. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 6 (2), 1-20.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, 1 (1), 40.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3 (1), 28-36.
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam pengujian model penerimaan sistem informasi keuangan daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9 (3).
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4(3).
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *osf.io*.
- Tyran, K. L., Tyran, C. K., & Shepherd, M. (2003). Exploring emerging leadership in virtual teams. *Virtual teams that work: Creating conditions for virtual team effectiveness*, 183-195.
- Utomo, W. T. (2016). Inovasi sebagai keniscayaan baru dalam Ilmu dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia. *Laskar Inovasi Deputi Inovasi Administrasi Negara, Jakarta*.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6 (2).