

Penerapan Inovasi JAK 5 INDUKSI sebagai Wujud Adaptasi Era New Normal Pelayanan Publik di Tengah Pandemi

Musa Rustam

Pasca Sarjana Administrasi Pembangunan Negara
Politeknik STIA-LAN Jakarta & Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kelurahan Kali Anyar Kecamatan Tambora Suku Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Barat
e-mail : musa.jkcc@gmail.com

Abstrak

Penerapan Inovasi Jak 5 Induksi dalam konteks reformasi birokrasi merupakan siklus alamiah bagi sebuah organisasi di pemerintah daerah. Hal ini dipengaruhi oleh faktor internal seperti visi dan misi organisasi, sumberdaya manusia, struktur organisasi, kepemimpinan dan budaya organisasi serta proses pelayanan organisasi. Inovasi Jak 5 Induksi mewujudkan praktik pelayanan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, agar lebih terjangkau dan memperluas akses publik untuk memudahkan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan ibu dan anak yang terintegrasi dengan pelayanan kesehatan. Paper ini bertujuan menjelaskan contoh kasus penerapan Inovasi Jak 5 Induksi di Kelurahan Kali Anyar, adanya inovasi pelayanan publik dapat diselaraskan dengan proses birokrasi yang ada dalam *Era New Normal* ditengah pandemi. Metode yang digunakan adalah berupa pemberian rekomendasi agar mendapatkan hasil yang diinginkan. Hasilnya, inovasi Jak 5 Induksi yang diselenggarakan oleh Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kelurahan Kali Anyar tersebut ternyata mampu menciptakan cara baru dalam memudahkan pelayanan tertib administrasi kependudukan ibu dan anak, memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, walaupun budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat warga Kelurahan Kali Anyar yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan terintegrasi bukan menjadi "sebuah mimpi" ditengah pandemi tetapi menjadi nyata karena inovasi.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan publik, Administrasi Kependudukan

Application of JAK 5 INDUKSI Innovation as a form of Adaptation to the New Normal Era of Public Service in the Midst of a Pandemic

Abstract

Implementation of Jak 5 Induksi Innovation in the context of bureaucratic reform is a natural cycle for an organization in local government. This is influenced by internal factors such as the organization's vision and mission, human resources, organizational structure, leadership and organizational culture and organizational service processes. The Jak 5 Induksi Innovation realizes more efficient and effective service practices in the process of implementing public services, to make it more affordable and expand public access to make it easier to obtain maternal and child population administration services that are integrated with health services. This paper aims to explain an example of the application of the Jak 5 Induksi Innovation in Kali Anyar Village, where the existence of public service innovations can be aligned with the bureaucratic processes that exist in the New Normal Era amid the pandemic. The method used is in the form of providing recommendations in order to get the desired results. As a result, the Jak 5 Induksi innovation organized by the Population Administration and Civil Registration Service Unit of the Kali Anyar village turned out to be able to create a new way of facilitating orderly services for maternal and child population administration, providing more benefits to service users, despite the culture, local conditions, and levels. education of the people of Kali Anyar Village who are not ready

for technological changes. In order to optimize the utilization of the application of integrated service innovation, it is not a "dream" in the midst of a pandemic but becomes real because of innovation.

Keywords: Innovation, Public Services, Population Administration

A. PENDAHULUAN

Saat ini, dampak Corona Virus 2019 atau Covid-19 telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia termasuk sektor publik. Dampak pandemi Covid-19 sangat terasa dalam jajaran pemerintahan, dimana akses pelayanan publik dihadapkan pada tantangan baru, kualitas pelayanan publik yang prima tetap menjadi acuan, akan tetapi harus tetap memperhatikan aspek keselamatan petugas dan penerima layanan melalui penerapan *social distancing/physical distancing* atau menjaga jarak aman.

Sejalan dengan itu, dimasa pandemi Covid-19 ini, pemanfaatan teknologi informasi merupakan senjata yang paling ampuh untuk menghadapinya, dapat melalui aplikasi maupun media sosial, apalagi dengan diberlakukannya Work from home/bekerja dari rumah memaksa setiap aparaturnya untuk melakukan terobosan dan adaptasi dengan kondisi tersebut.

Inovasi menurut Galbraith (1973); Schon (1967) dalam (Lukas & Ferrel, 2000: 240) didefinisikan sebagai dari proses penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Inovasi dapat dilakukan pada barang, pelayanan atau gagasan-gagasan yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru, sehingga mungkin saja suatu gagasan telah muncul di masa lampau, tetapi dapat dianggap inovatif bagi konsumen yang baru mengetahuinya.

Menurut (Kurniawan, 2005) mengatakan tentang pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kelurahan Kalianyar menjadi Kelurahan terpadat Se-Asia Tenggara (Tribun, 2018), dengan luas wilayah 0.32 km² dengan jumlah penduduk 29.241 jiwa per 31 Desember 2019 (Kelurahan Kalianyar, 2019) tahun 2015 angka kelahiran ibu melahirkan dan balita di Kelurahan Kalianyar dikategorikan tinggi yakni 427 dengan angka kelahiran 15.31 point (BPS Kota Adm. Jakarta Barat, 2015), dengan perhatian

masyarakat terhadap ibu hamil dan anak serta dalam hal dokumen masih rendah. Di satu sisi kepengurusan dokumen anak dilakukan masih parsial dan belum terintegrasi, hal ini menyebabkan salah satu dokumen yang harus dimiliki anak (KIA) kepemilikannya masih rendah (6.14%) (Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2019). Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kali Anyar dimasa Pandemi masih ada kelemahan yaitu;

1. Pelayanan dokumen anak masih dilakukan secara partial/sendiri-sendiri.
2. Warga setelah dibuatkan NIK tidak melanjutkan lagi mengurus berkas pengajuan Akte Kelahiran Anak dan Kartu Identitas Anak sehingga menjadi Pekerjaan Rumah Satpel Dukcapil Kelurahan Kalianyar.
3. Masih kurang kesadaran warga terhadap kelengkapan administrasi Kependudukan anak.
4. Mengakomodir pelayanan yang belum terintegrasi oleh pelayanan Inovasi dari "Si Dukun 3 in one" dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.
5. Masih kurangnya informasi kesehatan ibu hamil dan anak dalam kandungan.

Tuntutan masyarakat yang semakin kuat, merupakan tantangan bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, cepat, dan transparan. Untuk itu, diperlukan inovasi dan terobosan-terobosan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi orientasi kesejahteraan masyarakat dimasa pandemi.

Konsep inovasi menurut Mulgan dan Albury (2003), inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan. Di-mana Karakteristik Inovasi menurut Rogert (2003) yaitu *Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability*, dan *Observability*. Oleh karena itu,

penelitian ini bertujuan menganalisis "Penerapan Inovasi JAK 5 INDUKSI sebagai Wujud Adaptasi Era New Normal Pelayanan Publik di Tengah Pandemi"

B. PEMBAHASAN

Konsep Inovasi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Inovasi merupakan suatu hal yang memperkenalkan ide baru, produk baru, sistem baru, pendekatan baru atau bahkan cara-cara pelayanan yang terbaru sehingga memberikan manfaat lebih bagi penerima layanan. Secara khusus inovasi pada sektor publik dapat di definisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, sehingga dalam proses penerapan akan berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi sektor publik.

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan "breakthrough" untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik yang statis dan kaku harus dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Budaya inovasi ini harus dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan di masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik berdampak munculnya kesadaran (*awareness*) yang lebih baik akan haknya. Dengan demikian maka sector public dapat menjadi sector yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno, 2006).

Ide dan pemikiran pembuatan inovasi ini berasal dari keluhan, asli lahir dari kondisi dan pola kerja para perangkat di unit kependudukan dan pencatatan sipil di kelurahan Kalianyar. Sedangkan basis data merupakan suatu bentuk adaptasi dari dinamika perkembangan kolaboratif yang sudah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan yang ada di kelurahan Kalianyar, kelebihan dari inovasi sejenis didaerah lain umumnya belum ada ditingkat kelurahan.

Keunggulan dalam bersaing merupakan sebuah konsep dari inovasi. (Roger, 2003) menyatakan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktek, objek yang dianggap baru oleh individu (unit) dan diadopsi oleh yang lainnya.

Konsep inovatif ini terkait dengan kemampuan bersaing (*competitif advantage*) dalam menjaga keberlangsungan hidup organisasi, dan inti inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru (Muluk dan Abdullah, 2010).

Menurut (Rina, 2016) mengartikan inovasi sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat bantu baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada birokrasi pemerintah terlahir karena didorong adanya motivasi-motivasi tertentu, yaitu motivasi dari individu: *carrier, idealism, power, self fulfilment, money (salary), prestige, professional recognition, dan potential for spin-off bus*. Dari tataran organisasi motivasi tercipta untuk *the propagation of policy, idea or rationality, increase funding, problem solving (in order to reach objective), more staff and public relationsness*, Mile dan Roste dalam (Marom, 2015).

Penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dimaksudkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, memiliki nilai tambah dari pihak penyelenggara dan dari penerima layanan.

Pengimplementasian dalam sebuah organisasi Rogers dan Shoemaker dalam (Osborne dan Brown, 2005:127) inovasi memiliki 5 atribut yaitu keuntungan relatif, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan yang sebelumnya, semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh pemanfaat, semakin cepat inovasi tersebut dapat sebarluaskan dan diimplementasikan. Kesesuaian inovasi yang baru dimaksudkan memiliki tingkat kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya, dimaksudkan agar inovasi sebelumnya tidak sertamerta ditinggalkan begitu saja dengan adanya inovasi baru, sehingga inovasi lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Ketiga, kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi terbaru memiliki tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih rumit dibandingkan dengan yang sebelumnya, tetapi dengan hasil yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, kerumitan dalam pengimplementasiannya tidak menjadi kendala

dalam pengimplementasiannya, karena didukung dengan proses perbaikan yang berkesinambungan. Keempat, kemungkinan dicoba, inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan lebih, sehingga sebuah proses inovasi harus melewati proses uji publik terlebih dahulu. Kelima, kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, baik dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan manfaat yang lebih dibandingkan dengan yang sebelumnya.

Mulgan & Albury, 2003:2) menyatakan : *"Innovation should be a core activity of the public sector: it helps public services to improve performance and increase public value; respond to the expectations of citizens and adapt to the needs of users; increase service efficiency and minimise costs."*

Pernyataan Morlgan dan Albury tersebut mengisyaratkan bahwa inovasi seharusnya menjadi inti dari seluruh kegiatan di sektor publik, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara efektif dan efisien. Morlgan dan Albury dalam (Dwinanda, 2016) mengkategorikan level Inovasi berentang mulai Inovasi Incremental, radikal, sampai transformatif. Inovasi inkremental merupakan inovasi yang membawa perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses pelayanan. Dan Inovasi transformatif yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur organisasi yang mengubah hubungan keorganisasian.

Inovasi JAK 5 Induksi memiliki 5 karakteristik Inovasi oleh Roger dan Shoemaker dalam (Abdullah, 2016), yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Tabel 1

Tahapan	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
---------	-----------------	-----------------

1.	Layanan	Pelayanan dokumen anak dilakukan secara partial/ sendiri-sendiri.	Pelayanan dokumen anak dilakukan terintegrasi secara bersamaan untuk berbagai jenis dokumen anak
2.	Sistem	Pelayanan dokumen anak tidak melalui sistem informasi elektronik dalam sistem SMS Gateway	Dibangunnya sistem informasi pelayanan dokumen anak melalui SMS Gateway dan Aplikasi Android Jak 5 Induksi
3.	Waktu Pelayanan dalam SOP	24 Jam	1 Jam
4.	Efisiensi	Tidak Efisien Warga bulak-balik ke kelurahan karena manual dan memakan waktu beberapa hari.	Efisien. Satu kali datang langsung jadi.
5.	Terintegrasi	Hanya Administrasi Kependudukan	Adm. Kependudukan dan Layanan Kesehatan

Sumber : Diolah dari data yang diperoleh dari Dukcapil Kelurahan Kali Anyar, 2020

Inovasi Jak 5 Induksi yang bersifat adoptif, memainkan peranan penting dalam melakukan sebuah perubahan di lingkungan organisasi pemerintah dan memberikan manfaat tidak hanya pada penyedia layanan tetapi juga pada pengguna layanan. sebagaimana dikatakan Mulgan dan Albury (Nur, 2014) inovasi adoptif memainkan peranan dalam pembaruan sektor publik karena akan berdampak dimasa yang akan datang jika diimplementasikan secara konsisten dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

Inovasi Jak 5 Induksi ini juga termasuk dalam jenis inovasi instruktif yang menindaklanjuti arah kebijakan pemerintah yang menghendaki pelayanan berbasis elektronik, penerapan sistem pendaftaran secara online. Selain membawa unsur kebaruan, manfaat lebih, juga mempengaruhi struktur kelembagaan yang ada dalam organisasi yang dapat berkolaborasi dengan stakeholder yang ada yakni berkolaboratif dengan Puskesmas Kelurahan Kali Anyar.

Hal ini sesuai dengan pendapat (Mulgan & Albury, 2003:3) sebuah ide dikatakan inovatif jika ide atau dalam implementasinya selain mengandung unsur kebaruan bagi penggunaanya juga dapat membawa manfaat bagi sejumlah pihak baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat pengguna layanan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Hasniati, dkk, 2010) kebijakan pengembangan pelayanan publik berbasis online (*e-service*) mengungkapkan masyarakat yang menyukai pelayanan elektronik dikarenakan pelayanan lebih aman, lebih efisien, tingkat kepastiannya tinggi dibandingkan dengan petugas, dan lebih transparan. Sedangkan masyarakat yang lebih menyukai pelayanan dengan kontak langsung karena berbagai alasan, diantaranya: belum terbiasa dengan elektronik, lebih sederhana, mudah berkomunikasi dengan petugas, petugas mendatangi pemohon, dan sudah menjadi kebiasaan.

Namun dalam penerapannya Inovasi layanan online di Jak 5 Induksi tidak serta merta dapat di optimalkan di masyarakat, hasil penelitian menunjukkan adanya permasalahan budaya sumber daya manusia untuk melakukan perubahan kebiasaan atau perubahan *mindset* dari layanan manual ke layanan online, selain itu warga Kelurahan Kali Anyar yang ingin mengurus administrasi kependudukan yang sudah terbiasa dengan pelayanan manual.

1. *Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam mengimplementasikan program Jak 5 Induksi sejak masa pandemi dilakukan secara online berbasis komputerisasi dengan Aplikasi Jak 5 Induksi yang dapat di download melalui Google Play Store ataupun bisa melalui Media Aplikasi Whatsapp dan SMS Gateway di Dukcapil Kelurahan Kali Anyar, yang

bersifat inovatif memberikan kemudahan bagi warga dalam mengakses layanan online yang dibutuhkan tanpa dibatasi ruang dan waktu, dan dapat diakses 24 jam, bebas biaya/gratis, pemohon tidak bersentuhan langsung dengan pegawai dan menghemat biaya dan waktu karena tidak perlu lagi ke kantor Kelurahan Kali Anyar.

2. *Compatibility* (Kesesuaian) dalam mengimplementasikan Jak 5 Induksi menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi Dukcapil Kelurahan Kali Anyar dengan Puskesmas Kelurahan Kali Anyar, yang berawal inovasinya berjalan sebelumnya berbasis manual, dikarenakan tuntutan di masa PSBB berubah menjadi adanya inovasi pelayanan terbaru berbasis IT, yaitu layanan berbasis online, tetapi dengan adanya kedua jenis layanan ini dapat memberikan pilihan kepada warga, layanan yang mudah diakses.
3. *Complexity* (Kerumitan) dalam mengimplementasikan Jak 5 Induksi dalam inovasi pelayanan secara online yang diterapkan tidak terlepas dari kerumitan yang ada dalam prosesnya. Kerumitan berawal dari mengelola aplikasi berbasis aplikasi yaitu dari segi Kualitas Sumber Daya Manusia, pembuatan system aplikasinya serta peralihan system yang berawal dari layanan manual, karena warga terbiasa dengan manual.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dalam mengimplementasikan Jak 5 Induksi masih dalam tahap uji coba, dengan masa pandemi menjadi waktu yang sangat tepat dilakukan dengan adanya pendampingan dari Sudin Dukcapil Kota Administrasi Jakarta Barat yang berfokus kepada kesiapan sumberdaya dan aplikasi yang lebih *user friendly*/mudah digunakan oleh warga.
5. *Observability* (Dapat Diamati) dalam mengimplementasikan Jak 5 Induksi dapat diamati, pelayanan program Jak 5 Induksi berbasis aplikasi android dapat dilihat kinerjanya. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang dilakukan adanya inovasi dapat optimal yang meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan warga yang berbanding lurus dengan hasil yang diterima oleh warga. Sejak 3 Maret 2020

launching perdana sistem layanan Jak 5 Induksi sampai saat ini, hanya beberapa pemohon yang melakukan secara online, selebihnya tetap akses layanan secara manual, dengan datang langsung ke kantor, sudah hampir 323 layanan Jak 5 Induksi terlayani.

Tabel 2

Tahapan	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIK Bayi 2. Akte Kelahiran (Bayi) 3. KIA (Bayi) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIK Bayi 2. Akte Kelahiran (Bayi) 3. KIA (Bayi) 4. Kartu Keluarga (terbaru) 5. Buku Kesehatan Ibu dan Anak 6. Kartu Kontrol dari Puskesmas Kel.Kaliany ar
Indikator Akte Kelahiran	83.74 %	98.56 %
Indikator KIA	31.55 %	88.43 %
Kesehatan Ibu Hamil	<ul style="list-style-type: none"> - Edukasi Minim - Belum Termonitor 	<ul style="list-style-type: none"> - Teredukasi - Termonitor dari aplikasi dan manual
Terintegrasi	Program masing-masing	Terintegrasi dan terarah

Sumber : Diolah dari data yang diperoleh dari Dukcapil Kelurahan Kali Anyar, 2020.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Menyimpulkan bahwa Inovasi Jak 5 Induksi yang diterapkan di Satpel Dukcapil Kelurahan Kali Anyar ditengah Pandemi memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, walaupun budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat warga Kelurahan Kali Anyar yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, dalam rangka

mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan online, Dukcapil Kelurahan Kali Anyar perlu mengadakan sosialisasi Sistem Pelayanan Online bagi pengguna layanan, yang ditujukan untuk diskusi dan mendapatkan *feedback* dari pengguna terkait sistem pelayanan adminitrasi kependudukan, Aparat juga perlu memberikan edukasi kepada warga kelurahan Kali Anyar akan pentingnya teknologi informasi sehingga efisiensi dan efektifitas dapat dicapai dengan penggunaan teknologi informasi. Karena penerapan inovasi hanya akan berhasil bila warga memiliki kemampuan menjangkaunya, dan tidak bermakna dan tidak membuat perbedaan jika tidak dimanfaatkan oleh publik secara luas.

REFERENSI

- Abdullah, Tang. 2016. Inovasi Pemerintah Daerah. Studi Inovasi Penyelenggaraan Urusan Pendidikan Di Kabupaten Gowa. (Disertasi). Malang. Universitas Brawijaya.
- BPS Kota Adm. Jakarta Barat. 2015. Angka kelahiran ibu melahirkan dan balita. Jakarta Dinas Dukcapil Prov. DKI Jakarta. 2019. Data Kepemilikan Adminduk di DKI Jakarta. Jakarta
- Dwinanda, Muhammad Iqrana. 2016. Inovasi Pelayanan Home Care. Jurnal Administrasi Negara. 22 (4). p 99-106
- Hasniati, Muh.Hamzah. 2010. Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government (E-Services)* di Makassar. Jurnal POKOMMAS. 13 (1). p 77 - 94. (terakreditasi LIPI)
- Jak 5 Induksi. 2020. Melalui <https://indohcf-award.com/innovation-detail/609> diakses 30 September 2020.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Jogjakarta, Pembaruan.
- Lukas, Bryan A., and O.C Ferrel. 2000. *The Effect of Market Orientation on Product Innovation. Journal of The Academy Marketing Science.* No. 2 Vol 28 p.239-247.
- Muluk, Khairul.M.R. 2008. *Knowledge Management.* Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang :Banyumedia
- Mulgan, G.and D.Albury.2003. *Innovation in the Public Sector. Prime Minister Strategy Unit.* London : Cabinet Office

- Nur, Muhammad. 2014. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang. (Thesis). Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Osborne,P.Stephen and Brown Kerry, 2005. *Managing Change and Innovation in Public Service Organization*, Routledge, London.
- Roger, E.M.2003. *Diffusion of Inovation* edition. New York: The Free Press.
- Satpeldukcapil Kalianyar. 2019. Statistik Penduduk Kelurahan Kali Anyar. Jakarta
- Suwarno, Yogi dan Ikhsan. 2006. Standar Pelayanan Publik di Daerah. Jurnal Inovasi Pelayanan Publik. Vol II/No.1.
- Tribun. 2018. Lokasi Terpadat di Asia Tenggara Ternyata Ada di Wilayah Tambora. Melalui <https://jakarta.tribunnews.com/2018/03/05/lokasi-terpadat-di-asia-tenggara-ternyata-ada-di-wilayah-tambora> diakses 9 Maret 2020.