

# MATRA PEMBARUAN

[www.matrapembaruan.com](http://www.matrapembaruan.com)

e-ISSN: 2549-5283

p-ISSN: 2549-5151

Matra Pembaruan 2 (1) (2018): 39-48

DOI: [10.21787/mp.2.1.2018.39-48](https://doi.org/10.21787/mp.2.1.2018.39-48)

**Keywords:** *Bureaucratic Reform, Local Government, Regional Innovation*

**Kata Kunci:** Reformasi Birokrasi, Pemerintahan Daerah, Inovasi Daerah,

## \*Korespondensi

Phone : +62 822 4446 8840

Email : [adisuhendra.pm@gmail.com](mailto:adisuhendra.pm@gmail.com)



**BADAN PENELITIAN  
DAN PENGEMBANGAN  
(BPP) KEMENTERIAN  
DALAM NEGERI**

Jl. Kramat Raya No 132, Jakarta Pusat,  
10450

© Adi Suhendra



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

## INOVASI DAERAH DALAM REFORMASI PEMERINTAHAN KOTA TANGERANG SELATAN DAN KOTA MAGELANG

**Adi Suhendra \***

Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kementerian Dalam Negeri. Jl. Kramat Raya No. 132 – Senen, Jakarta

Dikirim: 14 Februari 2018; Direvisi: 7 Maret 2018; Disetujui: 30 Maret 2018

### Abstract

*This research is about governmental reform done by city government by using innovation. This research is motivated by the existence of local government of South Tangerang City and Magelang City in improving public service, governance and regulation. The purpose of this study is to explain the innovation of governance and public services at the city level. This research uses qualitative approach. Researchers use triangulation of data sources as a way to check the validity of data. Techniques of data retrieval, conducted by participant observation, written documents, archives, official records, personal notes or notes and drawings to produce different evidence or data. While data processing researcher do data reduction. The results obtained in this study is the City of South Tangerang improve public services to facilitate the notary official of the land in the process behind the name. In addition, governance also becomes porgam priority in South Tangerang City is free treatment. As in the city of Magelang government reform is done innovation in the transportation service. This innovation brings online KIR checks with the intention of providing effective and efficient public services. The city of Magelang reforms governance by providing data in an integrated manner. Data in any regional device organization can be accessed via DataGo. An application to collect data and information in the government of Magelang City.*

### Abstrak

Penelitian ini adalah tentang reformasi pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintahan kota dengan menggunakan inovasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya upaya pemerintah daerah Kota Tangerang Selatan dan Kota Magelang dalam memperbaiki layanan publik, tata kelola pemerintahan dan regulasi. Permasalahan dalam kajian ini adalah meningkatnya permintaan layanan publik, namun masih sangat sedikitnya didukung sumber daya manusia yang terbatas. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan inovasi tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan triangulasi sumber data sebagai cara untuk mengecek keabsahan data. Teknik pengambilan data, dilakukan dengan cara observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar untuk menghasilkan bukti atau data yang berbeda. Sedangkan pengolahan data peneliti melakukan reduksi data. Hasil yang di dapatkan dalam penelitian ini adalah Kota Tangerang Selatan memperbaiki layanan publik untuk

mempermudah pejabat notaris tanah dalam proses balik nama. Selain itu, tata kelola pemerintahan juga menjadi program prioritas di Kota Tangerang Selatan yaitu pengobatan gratis. Adapun di Kota Magelang reformasi pemerintahan dilakukan inovasi di Dinas Perhubungan. Inovasi ini menghadirkan cek KIR *online* dengan maksud menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kota Magelang mereformasi tata kelola pemerintahan dengan menyediakan data secara terintegrasi. Data di setiap organisasi perangkat daerah dapat diakses melalui DataGo. Sebuah aplikasi untuk menghimpun data dan informasi di pemerintahan Kota Magelang.

## I. PENDAHULUAN

Penelitian ini adalah tentang reformasi pemerintahan. Reformasi pemerintahan pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur (Wilson & Stapleton, 2007:5). Jika melihat studi sebelumnya, kajian dari Triana (2010), reformasi pemerintahan (khususnya pelayanan publik) di beberapa daerah di Indonesia relatif beragam bentuknya. Bentuk reformasi itu antara lain dengan menciptakan program dan kebijakan yang dirancang oleh pemerintah daerah dengan mempertimbangkan kemudahan ekonomi, kemampuan teknis & kemudahan administratif bagi organ pelaksana yang juga harus mempertimbangkan kelayakan etika yang ada dan berkembang dalam masyarakatnya. Reformasi pemerintahan seperti yang disebutkan oleh triana adalah menciptakan program dan kebijakan yang dirancang oleh pemerintah daerah dalam konteks pembaharuan.

Pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah adalah inovasi daerah. Seperti apa yang disebutkan oleh Rogers (1995:4) Inovasi adalah gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Jika suatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah inovasi untuk orang itu. Konsep 'baru' dalam ide yang inovatif tidak harus baru sama sekali. Tujuan dari adanya inovasi ini adalah dimaksudkan untuk menyelesaikan persoalan yang ada di daerah.

Jika melihat persoalan di daerah khususnya perkotaan, di Indonesia pertumbuhan urbanisasi perkotaan terus mengalami peningkatan yang signifikan. Tak jarang, semakin banyaknya penduduk tinggal di kota, permasalahan kota seperti urbanisasi, kemiskinan, kualitas lingkungan hidup, kapasitas daerah untuk pengelolaan kota, menjadi perhatian pemerintah dalam menyelesaikannya. Menurut data dari BPS, dibandingkan dengan

Maret 2016, indeks kedalaman dan keparahan kemiskinan mengalami kenaikan di perkotaan, dan menurun di pedesaan. Pada Maret 2017, indeks kedalaman kemiskinan di perkotaan mencapai 1,25, naik dari Maret 2016 yang sebesar 1,19. Adapun indeks keparahan kemiskinan di perkotaan Maret 2017 0,31, naik dari Maret 2016 yang sebesar 0,27 (Sukmana, 2017).

Pada tingkat kota, Kota Tangerang Selatan dianggap cukup berhasil dalam mereformasi birokrasi, anggaran dan kualitas pelayanan publik. Yaitu adanya perubahan secara makro dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Sejumlah bukti mengatakan adanya perbaikan pemerintahan dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam bidang kesehatan setelah adanya pemekaran (Purnamasari, 2016). Selain itu Kota Tangerang Selatan kerap menerima penghargaan nasional yaitu penghargaan Innovative Government Award 2017 oleh Kementerian Dalam Negeri.

Adapun daerah lainnya yaitu Kota Magelang juga tak kalah menarik. Kota ini menghadirkan kampung IT (Informasi Teknologi) bagi pemberdayaan masyarakatnya. Pemerintahan Daerah membuat Kampung IT sebagai kampung percontohan dalam aktualisasi anak muda. Disamping itu, terdapat juga inovasi lainnya seperti proyek kentongan digital yaitu aplikasi Kentongan membantu warga mendapatkan informasi, menerima laporan warga, mengirimkan tanda bahaya ke seluruh warga RT langsung dari ponsel, posyandu digital dan juga membuat sistem pengendalian Penerangan Jalan Umum (PJU) terintegrasi sebagai upaya pelayanan kepada publik ranah penerangan jalan kota.

Namun demikian, permasalahan klasik masih kerap muncul dalam sebuah organisasi misalnya permasalahan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) pada pelaksanaan pelayanan publik. Pada tahun 2015 Dinas Perhubungan Kota Magelang melayani pengujian kendaraan bermotor sebanyak 11.336 unit yang terdiri dari 7.905 kendaraan wajib uji dan 3.431 kendaraan numpang uji. Kendaraan bermotor yang melaksanakan uji tersebut saat ini ditangani oleh 6 (enam) orang PNS yang terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Seksi dibantu 1 (satu) orang staf dan 4 (empat) orang tenaga penguji. Permasalahan kedua adalah permasalahan kecepatan.

Sementara Walikota Tangerang Selatan menerangkan, dahulu PPATK marah-marah dikarenakan pengurusan akte tanah dan pembayaran pajak lama. Permasalahan yang ketiga adalah transparansi data. Di kota Magelang dibangunlah Data Go, sebagai jawaban dari permasalahan susah mencari semua data pemerintahan yang terintegrasi.

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai upaya mengatasi persoalan di

pemerintahan daerah. Undang-undang tersebut memberikan kerangka dasar bagi pemerintah pusat dalam melakukan pengaturan terhadap Pemda di Indonesia. Dengan adanya aturan tersebut, maka penataan organisasi terhadap berbagai elemen yang berkaitan dengan pemerintah daerah sebagai manifestasi dari otonomi daerah menjadi suatu yang tak bisa dihindari untuk merubah paradigma lama yang sentralistik menuju ke arah yang lebih desentralistik.

Selaras dengan UU 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Menurut Peraturan ini, inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Yang dimaksud dalam peraturan pemerintah tersebut inovasi daerah adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam penjelasan umum peraturan ini, untuk mencapai tujuan peningkatan penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Lebih lanjut dijelaskan dalam pembangunan daerah, dalam peraturan itu bentuk Inovasi Daerah meliputi inovasi tata kelola Pemerintahan Daerah, inovasi Pelayanan Publik dan/atau Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Senafas dengan tujuan diatas, desentralisasi atau otonomi daerah telah memberi peluang bagi pemerintah daerah dengan kewenangan yang dimilikinya berusaha memperkuat pelayanan publik yang berpihak pada kepentingan umum. Dengan adanya inovasi daerah, pemerintahan daerah dapat membuat inovasi-inovasi yang berguna bagi masyarakat.

Studi reformasi pemerintahan belum banyak mengulas mengenai perubahan kota dengan inovasi daerah. Adapun penelitian di luar Indonesia, kajian yang mengulas mengenai inovasi-inovasi yang menyelesaikan permasalahan perkotaan, misalnya Glasmeier & Christopherson (2015:1) sebagai contoh untuk mendorong keterbukaan data di pemerintahan, pemerintah menggalakkan inovasi teknologi informasi dengan menghadirkan aplikasi di ponsel.

Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Keon et al., (2016:1) di Singapura. Penelitian ini menjelaskan visi *smart nation* Pemerintah Singapura secara ideal dengan memanfaatkan TIK, jaringan dan data untuk mendukung kehidupan yang lebih baik, menciptakan lebih banyak kesempatan, dan untuk mendukung masyarakat yang lebih kuat,

sebagai respons terhadap tantangan perkotaan yang berkembang mengenai populasi yang menua, kepadatan perkotaan dan keberlanjutan energi.

Sementara dalam laporan Smart City Expo World Congress Fira (2015:12) menjelaskan inovasi di kota Peterborough, Inggris meluncurkan visi Peterborough untuk menjadi kota yang berkelanjutan pertama di Inggris. Program kota pintar di Peterborough mengajak perusahaan-perusahaan untuk mengembangkan ekonomi kota, yang bekerja sama dengan Dewan Kota Peterborough. Inisiatif terakhir mereka meminta kalangan bisnis dan masyarakat untuk menciptakan konsep perbaikan, pembuatan ulang, penggunaan ulang, dan daur ulang.

Sedangkan di dalam negeri, Pratama (2013:4) melakukan penelitian tentang nilai tambah inovasi pelayanan perizinan bagi masyarakat Kediri. Penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan perizinan dalam konteks pelayanan publik yang dilakukan dengan menggunakan inovasi, memiliki nilai tambah lebih dari pada pelayanan pemerintahan yang tanpa berinovasi. Melalui pelayanan itu, investasi di Kota Kediri menjadi naik.

Senafas dengan penelitian Pratama, studi yang dilakukan Puspitasari & Bendesa, (2016:2) juga membahas tentang pelayanan publik yaitu di Dinas Perizinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan izin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Badung. Studi ini menguji limabelas variabel yaitu Penataan ruangan, penampilan petugas, sarana prasarana, kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan informasi, kecepatan proses, keramahan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab, perhatian petugas, keadilan perlakuan dan keamanan dan kenyamanan. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi

Sementara Purwanti, dkk (2014:2 ) menjelaskan inovasi dari sudut pandang yang berbeda. Purwanti dkk. Melakukan studi inovasi dari sisi city branding. City branding yang dimaksud dalam penelitian itu adalah manajemen citra suatu destinasi melalui inovasi strategis serta kordinasi ekonomi, komersial, sosial, kultural, dan peraturan pemerintah. City branding berkembang menjadi berbagai pendekatan kota untuk meningkatkan investasi di daerah.

Kendati demikian, penelitian diatas hanya membicarakan pokok permasalahan publik. Dalam konteks itu penelitian ini justru membahas dari sudut pandang berbeda, penelitian ini membahas upaya pemerintahan daerah dalam merubah pelayanan publik di daerah. Selain itu penelitian ini juga mengurai sejumlah regulasi dari pusat dan daerah guna membingkai inovasi dalam wilayah perkotaan. Selain itu penelitian ini akan mengulas beberapa pemerintah kota yang berhasil dalam upayanya menerapkan inovasi daerahnya.

Penelitian ini dianggap penting dan relevan dalam melihat konteks kekinian di Indonesia. Konteks pembangunan kota cerdas dimaksudkan dalam rangka kewajiban negara menyediakan pelayanan publik bagi warganya. Dalam pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga disebutkan Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat dan memiliki relevansi yang tepat dengan tugas pokok dan fungsi Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Sebab, sebagai Kementerian yang membina dan mengawasi pemerintahan di daerah, Kemendagri memiliki kewenangan mensinergikan dan mengoordinasikan program pemerintah pusat yang dikeluarkan Kementerian/Lembaga sektoral agar sukses dalam pelaksanaannya di daerah (Hamudy, 2015).

Berdasarkan kebijakan di atas, pemerintah daerah melakukan berbagai pembenahan dan terobosan inovatif dalam melakukan reformasi pemerintahan dengan menyajikan ulasan upaya Pemerintah Kota Magelang dan Tangerang Selatan dalam memperbaiki layanan publik, menata data kota dan melakukan reformasi birokrasi dan inovasi daerah.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Dalam penggalan data dilapangan, peneliti menggunakan instrumen berupa wawancara mendalam (*indepth interview*) dan observasi lapangan serta dianalisis dengan cara non statistik sesuai dengan sifat metode penelitian

deskriptif di mana peneliti akan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dari persoalan di Kota Magelang dan Kota Tangerang Selatan.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan teknik melakukan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, penelusuran arsip, dokumen sejarah, catatan resmi dan gambar untuk yang didapatkan penulis melakukan teknik triangulasi sumber yaitu melakukan verifikasi data dari sumber data yang diperoleh. Proses wawancara dilakukan pada sejumlah informan yang berada di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Komunikasi dan Informatika, maupun pemberitaan dari media cetak dan elektronik. Selain itu dilakukan penggalan arsip, data investasi dan tanya jawab dengan informan. Sedangkan pengolahan data peneliti melakukan reduksi data. Seperti yang jelaskan (Berg, 2001) reduksi data dimaksudkan untuk mengarahkan perhatian pada fokus kebutuhan penelitian, menyederhanakan, dan mengubah data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dikelola.

Reduksi data dilakukan peneliti dari sepanjang proses penelitian ini dengan menggunakan pertama, *open coding* adalah proses merinci, menguji, membandingkan, konseptualisasi, dan melakukan kategorisasi data. kedua adalah proses *axial coding* adalah suatu perangkat prosedur dimana data dikumpulkan kembali bersama dengan cara baru setelah open coding, dengan membuat kaitan antara kategori-kategori dan proses ketiga adalah *Selective Coding* adalah proses seleksi kategori inti, menghubungkan secara sistematis ke kategori-kategori lain, melakukan validasi hubungan-hubungan tersebut, dan dimasukkan ke dalam kategori-kategori yang diperlukan lebih lanjut untuk perbaikan dan pengembangan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini penulis membahas mengenai reformasi pemerintahan dan inovasi daerah yang terbagi kedalam tiga bagian. Pertama penulis akan mengulas mengenai upaya Kota Magelang dan Kota Tangerang Selatan dalam memperbaiki layanan publik. Kedua, pembahasan akan dilanjutkan dengan mengulas tentang reformasi tata kelola pemerintahan. Dan yang ketiga adalah peneliti akan membahas tentang penataan data kota. Ketiga isu tersebut dijadikan peneliti untuk memberikan masukan kepada Menteri Dalam Negeri dalam pembinaan inovasi daerah.

### A. Memperbaiki Layanan Publik

1) *Kota Tangerang Selatan Ciptakan Proses Balik Nama Otomatis*

Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Banten, dengan jumlah penduduk 1.593.812 jiwa tersebar di 7 kecamatan dan 54 kelurahan. Kota Tangerang Selatan adalah sebuah kota yang terletak di Tatar Pasundan Provinsi Banten, Indonesia. Kota ini terletak 30 km sebelah barat Jakarta dan 90 km sebelah tenggara Serang, ibu kota Provinsi Banten.

Kota Tangerang Selatan, yang telah melakukan berbagai inovasi, memberikan contoh yang baik dalam model tata kelola pemerintahannya. Titik awal reformasi dilakukan Walikota Tangerang Selatan Airin dengan melakukan reformasi khususnya dalam hal perizinan. permasalahan muncul pada proses balik nama hak bangunan dan tanah. Untuk proses balik nama akta tanah, sebelumnya terdapat dua tahapan proses pelayanan jika wajib pajak ingin merubah data pada Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (SPPT PBB-P2) setelah melakukan peralihan hak atas tanah dan/atau bangunan.

Tahapan yang pertama, Wajib Pajak mendatangi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) atau Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara (PPATS) untuk pembuatan dokumen peralihan hak, kemudian PPAT/PPATS melakukan proses validasi SSPD BPHTB di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) yang pada Tahun 2017 berganti nomenklatur menjadi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA). Tahapan yang kedua, Wajib Pajak pemilik baru harus datang ke pelayanan PBB di BAPENDA untuk melakukan pengajuan perubahan data agar tercetak data terbaru pada SPPT PBB. Permohonan balik nama SPPT PBB dapat diproses apabila Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Formulir Balik Nama serta melampirkan berkas persyaratan untuk proses balik nama SPPT PBB. Kecepatan arus datangnya dokumen pelayanan tidak dapat diimbangi oleh kecepatan proses pelayanan akibat jumlah petugas yang terbatas sehingga menjadi penyebab proses pelayanan selesai tidak tepat waktu. Berdasarkan data laporan pelayanan, berkas masuk untuk proses pengajuan balik nama SPPT PBB secara manual mencapai 3000 berkas setiap tahunnya.

Dengan adanya masalah itu, pemerintah Kota berinisiatif menyelesaikannya. Pemerintah menciptakan aplikasi untuk mempercepat proses pengerjaan izin itu. Airin Walikota Tangerang Selatan Menjelaskan, *"notaris PPAT dulu marah marah, karena pengurusannya ribet, sekarang kemarin ketemu teman teman PPAT mereka menyampaikan banyak manfaatnya, sekarang kalau kita menyerahkan sertifikat, sekarang PBB nya juga include"*.

Inovasi Praktamis (Proses Balik Nama

Otomatis) ini didasari oleh pasca pengalihan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Kota Tangerang Selatan terdapat beberapa permasalahan pada basis data PBB-P2 yaitu banyaknya kondisi data yang tidak sesuai antara Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB-P2 dengan eksisting kepemilikan objek bidang tanah dan bangunan. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan kepemilikan atas objek tanah dan bangunan namun belum dilaporkan. Berbagai stigma yang umumnya diyakini masyarakat adalah proses pengajuan permohonan balik nama SPPT PBB-P2 memerlukan alur yang rumit, berjenjang, membutuhkan waktu yang lama dan cost untuk datang ke kantor pelayanan pajak, serta adanya kekhawatiran masyarakat akan timbulnya pungutan atas proses tersebut. Hal ini berimplikasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan perubahan kepemilikannya, sehingga terdapat kendala pada akurasi data PBB-P2.

Berdasarkan situasi tersebut, Pemerintahan Kota Tangerang Selatan membuat inovasi perbaikan tata kelola prosedur pelayanan PBB-P2 sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) selaku instansi pengelola PBB-P2 yang pada tahun 2017 berubah nomenklatur menjadi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) meluncurkan program PRAKMATIS, yaitu Proses Balik Nama Otomatis. Program PRAKMATIS merupakan penyederhanaan proses pelayanan dimana pada saat masyarakat mengajukan peralihan hak atas tanah dan bangunan maka secara otomatis balik nama SPPT PBB dilakukan, sehingga masyarakat tidak perlu ke kantor pelayanan pajak untuk mengajukan permohonan balik nama SPPT PBB.

Jika melihat kondisi diatas, teori Difusi Inovasi senantiasa dikaitkan dengan proses pembangunan masyarakat. Inovasi merupakan awal untuk terjadinya perubahan sosial, dan perubahan sosial pada dasarnya merupakan inti dari pembangunan masyarakat. Rogers (1995:50) menjelaskan bahwa proses difusi merupakan bagian dari proses perubahan sosial. Perubahan sosial adalah proses dimana perubahan terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial. Perubahan sosial terjadi dalam 3 (tiga) tahapan, yaitu: (1) Penemuan (invention), (2) difusi (diffusion), dan (3) konsekuensi (consequences).

Penemuan adalah proses dimana ide/gagasan baru diciptakan atau dikembangkan di Kota Tangerang Selatan tak juga merupakan inovasi yang tanpa halangan. Difusi adalah proses dimana ide/gagasan baru dikomunikasikan kepada anggota sistem sosial, sedangkan konsekuensi adalah suatu perubahan dalam sistem sosial sebagai hasil dari adopsi atau penolakan inovasi. Penolakan pertama

berlangsung dari beberapa PPAT yang dahulunya menolak akan adanya perubahan. Setelah hasil dapat dinikmati, masyarakat mulai menerima perubahan itu.

## **B. Inovasi Cek KIR Kota Magelang**

Permasalahan kota memang sangat beragam. Apalagi dengan mobilisasi penduduk yang tinggi menjadikan penyelesaian masalah cepat wajib dibutuhkan. Perlu diketahui Kota Magelang terletak di tengah wilayah administratif Kabupaten Magelang. Posisi kota ini berada pada persilangan simpul ekonomi, transportasi dan pariwisata antara wilayah Semarang-Magelang-Yogyakarta dan Purworejo-Temanggung. Secara administratif memiliki luas 18,12 km<sup>2</sup> atau sebesar 0,06% dari total luas provinsi Jawa Tengah. Secara administratif Kota Magelang terbagi atas 3 (tiga) wilayah Kecamatan dan 17 Kelurahan.

Di kota Magelang, pelayanan publik dilakukan pada dinas perhubungan. Tahun 2015 pengujian kendaraan bermotor Kota Magelang melayani 11.336 unit yang terdiri dari 7.905 kendaraan wajib uji dan 3.431 kendaraan numpang uji. Kendaraan bermotor yang melaksanakan uji tersebut saat ini ditangani oleh 6 (enam) orang PNS yang terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Seksi dibantu 1 (satu) orang staf dan 4 (empat) orang tenaga penguji.

Cek KIR Menindaklanjuti instruksi langsung dari Presiden Republik Indonesia tentang pelayanan tanpa pungli, Dinas Perhubungan Kota Magelang kembali membuat langkah nyata dengan meluncurkan program Inovasi Pelayanan Publik Cek KIR secara online. dimana masyarakat dapat melakukan pengecekan langsung biaya uji sebelum datang ke kantor Dinas Perhubungan Kota Magelang untuk melakukan pengujian. Jadi masyarakat bisa bersiap-siap. jika dalam pelaksanaan terjadi perbedaan biaya, masyarakat bisa langsung menanyakan kepada petugas yang ada di kantor pengujian. Pelayanan publik di Kota Magelang salah satunya dapat dilihat pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Magelang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Organisasi Dinas Daerah. Peraturan Walikota Magelang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi menjabarkan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah Kota di bidang perhubungan, komunikasi dan informatika. Tugas pokok tersebut salah satunya memberikan izin dan pelayanan umum bidang perhubungan, komunikasi dan informatika.

Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang kendaraan menyebutkan bahwa pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian

kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Pengujian kendaraan bermotor harus dilakukan karena berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor pasal 5 disebutkan bahwa mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan wajib melaksanakan uji berkala. Adapun masa berlaku uji berkala selama 6 (enam) bulan dan setelah berakhirnya masa berlaku uji berkala, wajib dilakukan uji berkala berikutnya. Beberapa aturan tersebut memperlihatkan bahwa pengujian kendaraan bermotor sangat penting dilaksanakan dan dapat dipastikan bahwa kegiatan ini sangat erat hubungannya dengan pelayanan masyarakat.

Mobilitas yang begitu tinggi bagi masyarakat dalam aktivitasnya menuntut adanya efisiensi dan efektifitas dalam berbagai hal yang umumnya menggunakan kendaraan bermotor. Usaha untuk meningkatkan pelayanan publik diinisiasi oleh Dinas Perhubungan dengan meluncurkan Hal ini dilakukan Dalam rangka peningkatan pelayanan publik pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor Kota Magelang, maka mulai awal November 2016 SKPD Dishubkominfo Kota Magelang meluncurkan layanan informasi berbasis IT berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor dengan nama CEK KIR. Program ini juga sejalan dengan surat dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No: UM.008/3/6/DRJD/2016 tanggal 18 Oktober 2016 tentang Himbauan Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik. Cek KIR Online merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **C. Mereformasi Tata Kelola Pemerintah Kota**

### *1) Kota Tangerang Selatan Memberikan Kesehatan Gratis*

Lain hal jika di Kota Tangerang Selatan. Sejak September 2012 Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan pelayanan kesehatan gratis bagi warganya hanya dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Tangerang Selatan. Adanya kebijakan pengobatan gratis bagi warganya yang memegang KTP Kota Tangerang Selatan mengakibatkan jumlah kunjungan pasien ke puskesmas mengalami peningkatan yang cukup signifikan apalagi ditambah dengan adanya pasien BPJS baik dari dalam kota maupun luar kota Tangerang Selatan, mengingat Tangerang Selatan berbatasan langsung dengan dua provinsi yakni Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi Jawa Barat. Hal ini tentunya mengakibatkan timbulnya permasalahan yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang

efektif.

Jumlah kunjungan pasien di puskesmas-puskesmas yang ada di Kota Tangerang Selatan tahun 2012 adalah 116.026 orang, pada tahun 2013 meningkat 878.518 orang, pada tahun 2014 meningkat lagi menjadi 909.386 orang dan hingga saat ini rata-rata kunjungan puskesmas berkisar 150-200 orang/perhari. Jumlah pasien yang meningkat tentunya akan menyebabkan antrian. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan akan sangat menjengkelkan bagi masyarakat. Masyarakat mengeluh karena proses menunggu yang lama baik di loket pendaftaran maupun di poli-poli puskesmas.

Pada bulan Juni 2015, Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan melakukan survey kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terendah terdapat pada indikator kecepatan pelayanan. Masalah kecepatan pelayanan ini berawal dari loket pendaftaran. Loket pendaftaran buka pada pukul 07.00 WIB namun pelayanan poli-poli yang ada di puskesmas baru dimulai pukul 08.00 WIB. Ketidaksamaannya jam pelayanan loket dengan jam pelayanan poliklinik ini yang menyebabkan adanya penumpukan pasien yang akan dilayani. Ketidaksamaan jam pelayanan loket dikarenakan menunggu status/rekam medis pasien sampai di poli.

Proses pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas dimulai dari pengambilan nomor antrian, pencatatan data pasien secara manual, pencarian rekam medis dan rekam medis diantar oleh petugas ke poli yang dituju. Rata-rata waktu tunggu loket pendaftaran adalah 13 sampai 15 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien masih berada diatas rata-rata waktu tunggu harapan pasien yaitu < 10 menit.

Pasien yang membawa kartu berobat atau identitas KTP dapat langsung dilayani dengan pencarian data di komputer, namun pencarian data ini juga membutuhkan waktu dikarenakan kinerja komputer yang dimiliki sudah lambat dan aplikasi sistem informasi register pasien yang tidak up to date. Sedangkan pasien yang tidak membawa kartu berobat atau identitas lainnya dibutuhkan waktu yang lebih lama karena pencatatan data manual dan pencarian rekam medis menjadi lebih sulit. Selain itu lamanya pelayanan loket pendaftaran juga disebabkan banyaknya pasien yang meminta informasi mengenai sistem rujukan di loket pendaftaran.

Proses pelayanan pasien di poli puskesmas juga mengalami berbagai masalah lainnya yaitu seperti dokter harus menunggu rekam medis pasien dan mengisinya dengan manual, penumpukan pasien dari awal pelayanan mengakibatkan dokter kurang lengkap dalam menalisis rincian penyakit pasien, dan Pengelolaan obat di puskesmas juga

belum terkontrol dengan baik.

Untuk menyelesaikan masalah itu, puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat terus berupaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dengan mengikuti perkembangan teknologi. Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan dengan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) dan kerjasama dengan lintas sektor mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) yang beroperasi secara online dan terintegrasi dengan dilengkapi Mesin Pembaca KTP elektronik (KTP-el Reader) yang disingkat menjadi "Simpus Online KTP-el". Simpus Online KRP-el, juga sudah bekerjasama dengan BPJS, Bridging care dengan BPJS.

Berikut ini adalah alur atau proses SIMPUS online dengan Mesin Pembaca KTP elektronik (KTP-el Reader). Berdasarkan bagan diatas, maka SIMPUS Online KTP-el Reader dimulai ketika pasien datang dan mendaftar ke loket pendaftaran, menempelkan KTP elektroniknya di KTP-el Reader sehingga data identitas pasien masuk ke komputer dan terintegrasi dengan komputer di poli, laboratorium, apotek dan kasir sesuai dengan kebutuhannya.

Peningkatan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kesehatan di puskesmas membutuhkan komitmen penuh dari semua pihak. Inovasi Simpus Online KTP-el di Puskesmas Kota Tangerang Selatan melibatkan semua unsur baik lintas sektoral maupun program.

Walikota Tangerang Selatan sebagai kepala daerah telah menginstruksikan kepada Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan melalui Seksi SDK-SIK merupakan penggagas (innovator) dan penanggung jawab untuk mengaplikasikan sistem informasi ini ke semua puskesmas di lingkungan Kota Tangerang Selatan.

Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan dalam mengembangkan sistem informasi yang lebih update secara teknologi melakukan kerjasama dengan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) yakni dengan IPTEKnet sebagai salah satu unit usaha kerja di bawah Kedeputusan Teknologi Informasi Energi dan Material BPPT yang bergerak di bidang Teknologi Informasi.

Untuk memanfaatkan data kependudukan di KTP elektronik dan mengaktifkan KTP-el Reader, Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan melakukan kordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Puskesmas Se-Kota Tangerang Selatan sebagai pengguna (user) aplikasi Simpus Online KTP-el merupakan pihak yang paling menentukan keberhasilan penerapan aplikasi ini. Komitmen dari Kepala Puskesmas,

dokter di poli, petugas loket pendaftaran, petugas apotek dan kasir sangat diperlukan untuk terus menggunakan aplikasi meskipun masih ada kendala yang ditemukan di lapangan.

#### **D. Kota Magelang dalam Menata Data Kota**

Kebutuhan akan ketersediaan data dan informasi yang dipergunakan sebagai bagian dari proses perencanaan pembangunan dan mempercepat pelayanan publik dibidang keterbukaan informasi pembangunan berupa data-data strategis yang bisa diakses oleh publik. Kemudahan penyediaan data dan informasi secara berkala yang bersifat akurat dan dapat dipertanggungjawabkan memberikan kemudahan bagi stakeholder terkait ketika membutuhkan data dan informasi tersebut.

Inovasi ini di inisiasi oleh Bappeda Kota Magelang. Berawal dari sulitnya mencari data yaitu Penyediaan basis data pembangunan tidak akurat dan terintegrasi, Perencanaan pembangunan kurang terukur dan komprehensif, Penyediaan analisis kebijakan pembangunan kurang aktual, bermutu dan akuntabel dan Pengendalian, sulitnya melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pembangunan. Aplikasi DataGo adalah untuk memberikan pelayanan akses data dan informasi yang bisa dilakukan sesuai kebutuhan para penggunanya yang disediakan dalam sistem yang akurat dan terintegrasi.

DataGo merupakan situs yang dikelola oleh Kantor Penelitian Pengembangan dan Statistik Kota Magelang dengan alamat <http://datago.magelangkota.go.id>, yang berisi publikasi data dasar berupa Sistem Informasi Manajemen Data Strategis Kota Magelang. Situs ini berfungsi sebagai informasi bagi pengunjung yang membutuhkan guna kepentingan penelitian dan hal lainnya yang sudah diintegrasikan dengan para pengelola data. Pengelola data ini berada di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di wilayah Kota Magelang. Masing-masing SKPD memiliki admin yang diberi akses untuk mempublikasikan data sesuai dengan tugas pokok fungsinya. Menu-menu atau fasilitas yang tersedia dalam situs <http://datago.magelangkota.go.id>.

Jika melihat apa yang telah dilakukan oleh Kota Magelang, Robbins Mendefinisikan, inovasi yang dilakukan menggunakan data sebagai pemetaan masalah sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa. Hal ini sesuai dengan ciri inovasi yang dikemukakan oleh Robbins (2013) yaitu memiliki kekhasan / khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan, memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki

karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar Orsinalitas dan kebaruan, program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu dan Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

#### **E. Regulasi Reformasi Birokrasi dan Inovasi Daerah**

Strategi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik sebenarnya sudah di rancang pemerintah melalui kebijakan nasional. Kebijakan ini dinamakan program Reformasi Birokrasi. Kegiatan ini dimaksudkan untuk penataan ulang berbagai penyelenggaraan pemerintahan yang tidak berjalan dengan baik. Diharapkan dengan adanya Reformasi birokrasi maka semua instansi pemerintahan, baik yang berada di pusat maupun di daerah mempunyai kewajiban dan tugas untuk membangun paratur negara agar mampu menunjukkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Setiap instansi pemerintah harus mampu menyusun rencana aksi Reformasi Birokrasi sesuai kebutuhan, selaras, dan konsisten dengan agenda Reformasi birokrasi.

Pemerintah lalu menindaklanjuti dengan Perpres Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Grand Design Reformasi Birokrasi, dapat diubah untuk disesuaikan dengan perkembangan yang dilakukan oleh Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden. Pelaksanaan operasional Grand Design Reformasi Birokrasi dituangkan setiap 5 tahun sekali oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi, yang untuk awalnya telah diterbitkan Permenpan dan RB Nomor 20 Tahun 2010 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2010-2014. Menpan RB berdasarkan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 bertindak selaku Ketua Tim Reformasi Birokrasi Nasional.

Alasan pemerintah mengadakan program Reformasi Birokrasi dikarenakan dalam perkembangan reformasi gelombang pertama, reformasi di bidang birokrasi mengalami ketertinggalan dibanding reformasi di bidang politik, ekonomi, dan hukum. Oleh karena itu, pada tahun 2004, pemerintah menegaskan kembali akan pentingnya penerapan prinsip-prinsip clean government dan good governance yang secara universal diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada

masyarakat.

Target yang ingin dicapai oleh pemerintah melalui program Reformasi Birokrasi adalah pada tahun 2011, seluruh kementerian dan lembaga (K/L) serta pemerintah daerah (Pemda) ditargetkan telah memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi. Pada tahun 2014 secara bertahap dan berkelanjutan, K/L dan Pemda telah memiliki kekuatan untuk memulai proses tersebut, sehingga pada tahun 2025, birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi dapat diwujudkan.

Disamping penguatan pada reformasi birokrasi, pemerintah juga menginisiasi perubahan birokrasi sampai pemerintahan daerah. Di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terdapat bab yang secara khusus mengatur inovasi daerah. Disebutkan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inisiatif inovasi dapat berasal dari kepala daerah, anggota DPRD, aparatur sipil negara, Perangkat Daerah, dan anggota masyarakat.

Jika melihat dua kasus diatas, sejatinya penulis juga bisa menganalisisnya dengan gagasan dari Talcot Parson (Strauss & Corbin, 1994). Pendekatan inovasi daerah dalam rangka merubah tata kelola pemerintahan adalah dengan adanya Adaptation, Goal Attainment, Integration, dan Latency atau latent pattern-maintenance.

Pertama, Adaptation yaitu kemampuan pemerintahan daerah Kota Magelang dan Tangerang Selatan untuk berinteraksi dengan lingkungan masyarakatnya. Yaitu dimana pelayanan publik erat kaitanya dengan masyarakat. Di Kota Magelang perhatian terhadap pengujian KIR kendaraan, dan di Kota Tangerang Selatan konsern terhadap surat kepemilikan tanah. Hal ini mencakup segala hal; mengumpulkan sumber-sumber kehidupan dan menghasilkan komoditas untuk redistribusi sosial.

Kedua, Goal-Attainment adalah kecakapan pemerintahan kota Magelang dan Tangerang Selatan untuk mengatur dan menyusun tujuan-tujuan masa depan dan membuat keputusan yang sesuai dengan itu. Pemecahan permasalahan pada transparansi data dengan Data Go dan sasaran-sasaran sosial misalnya pelayanan publik seperti izin KIR dan Kepemilikan akta tanah adalah bagian dari kebutuhan ini.

Integration atau harmonisasi keseluruhan anggota sistem sosial setelah sebuah general agreement mengenai nilai-nilai atau norma pada masyarakat ditetapkan. Di sinilah peran nilai tersebut sebagai pengintegrasikan sebuah sistem sosial. Tidak

dipungkiri pemerintah kota erat kaitanya dengan masyarakat. Apalagi demografi masyarakat cenderung untuk memilih ke kota daripada tinggal di desa. Ledakan penduduk ini jika tidak dikelola dengan baik pada layanan pemerintahan berpotensi besar menimbulkan kegaduhan pada pelayanan publik.

Latency (Latent-Pattern-Maintenance) adalah memelihara sebuah pola, dalam hal ini nilai-nilai kemasyarakatan tertentu seperti budaya, norma, aturan dan sebagainya. Melihat penyelesaian masalah dengan inovasi daerah diharapkan ada sebuah struktur dan sistem yang terbangun dalam penyelesaian permasalahan kota. Sistem akan berjalan sendiri tanpa ada ketergantungan pada kepala daerah untuk mewujudkan pelayanan publik berkelanjutan.

#### IV. KESIMPULAN

Pembangunan daerah tentu memiliki banyak aspek dan pekerjaan rumah yang menumpuk sehingga sulit bagi pemerintah daerah jika harus menggarap semua aspek dan jenis pembangunan. Untuk mengoptimalkan pembangunan daerahnya, pemerintah daerah mesti mencari daya pengungkit (leverage) yang berujung pada penentuan skala prioritas.

Kota Magelang menerapkan layanan publik berupa izin kendaraan bermotor dan penataan data di tingkat perencanaan kota, sedangkan kota Tangerang Selatan menghadirkan inovasi bagi kecepatan proses balik nama akte tanah. Tidak hanya itu, kota Tangerang Selatan juga menambah akses pelayanan publik dengan menata data kesehatan termasuk puskesmas, dokter dan ketersediaan obat. Keberhasilan pembangunan daerah pada pokoknya menggunakan sejumlah pola leverage, yakni perluasan akses bagi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan dan inovasi daerah guna mempercepat reformasi birokrasi.

Di Tangerang Selatan reformasi berjalan pada isu-isu seputar pertanahan. Tidak dipungkiri pelayanan seputar tanah menjadi pusat perhatian walikota dikarenakan kota Tangerang Selatan merupakan kota bagi kaum urban. Kecepatan dan transparansi pada pengelolaan izin pertanahan menjadi masalah serius yang patut diselesaikan pada masyarakat perkotaan. Apalagi kota Tangerang Selatan dikenal sebagai kota dengan banyak perumahan dan permukiman penduduk.

Dalam kajian ini, menghimbau Pemerintah Kota agar dapat mengatasi masalah khususnya di perkotaan dengan inovasi daerah. Hal ini tentu berdampak pada khususnya pemberian layanan kepada publik. Pemerintah kota dapat berfikir

lebih baik dalam melayani masyarakatnya dengan mengelola sistem pelayanan publik perkotaan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan, Kepala Pusat Litbang Inovasi Daerah Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri, Gubernur Provinsi Banten, Gubernur Jawa Tengah, Kota Magelang, Kota Tangerang Selatan dan Peneliti LIPI Prof Dwi Purwoko yang telah banyak memberikan masukan demi kebaikan artikel ini.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Berg, B. L. (2001). *Qualitative Research Methods For The Social Sciences*. (Sarah L. Kelbaugh, Ed.) (4th ed.). United State of Amerika: California State University.
- Fira. (2015). *Smart City Expo World Congress Report 2015* (Vol. 156). Barcelona.
- Glasmeier, A., & Christopherson, S. (2015). Thinking about smart cities. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 8(1), 3–12. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsu034>
- Hamudy, M. I. A. (2015). Upaya Mewujudkan Kota Layak Anak di Surakarta dan Makassar. *Jurnal Bina Praja*, 7(2), 149–160.
- Keon, S., Heeseo, L., Kwon, R., Cho, H., Kim, J., & Lee, D. (2016). International Case Studies of Smart Cities: Singapore, Republic of Singapore. In *Inter-American Development Bank*. Inter-American Development Bank.
- Purnamasari, S. A. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Fisip Undip*.
- Purwanti, Lily; Lukito, Y. R. D. L. (2014). Analisis Pengaruh City Branding Kota Batam Terhadap Brand Attitude (Studi kasus pada stakeholder di Kota Batam). *Jurnal Manajemen*, 14(1), 61–80.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89–114.
- Rizki Pratama. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp2820095a7cfull.pdf>
- Robbins, S. (2013). *Organizational Behavior*. (S. Yagan, Ed.), *Zhurnal Eksperimental'noi i Teoreticheskoi Fiziki* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc. <https://doi.org/10.12737/4477>
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations. Elements of Diffusion*. <https://doi.org/citeulike-article-id:126680>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1994). Grounded Theory Methodology: An Overview. In *Handbook of Qualitative Research* (pp. 273–285). <https://doi.org/10.1007/BF00988593>
- Sukmana, Y. (2017). Kemiskinan Makin Dalam dan Kian Parah - Kompas.com. Retrieved May 2, 2018, from <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/07/17/195907926/kemiskinan-makin-dalam-dan-kian-parah>
- Triana, R. W. (2010). Reformasi dan Pembangunan Lembaga: Melembagakan Tata Pemerintahan dan Pelayanan Publik. *Unair Journal*.
- Wilson, J., & Stapleton, K. (2007). *The discourse of resistance: Social change and policing in Northern Ireland. Language in Society* (Vol. 36). <https://doi.org/10.1017/S0047404507070194>