



**IMPLEMENTASI PERDA KOTA MAGELANG NOMOR 5
TAHUN 2018 TENTANG INOVASI DAERAH DALAM
RANGKA MEWUJUDKAN *SMART CITY*
DI KOTA MAGELANG
(Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas)**

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh:
DEVI FEBRILIYANTI PUTRI
NPM: 19.0201.0035

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada awal kemerdekaan Republik Indonesia para pendiri Negara Kesatuan (*The Founding Fathers and Mothers*) telah menyetujui hal dan tujuan administrasi yang telah tertulis dalam pembukaan (*preamble*) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada paragraf ke-empat yang salah satu bunyinya menyebutkan bahwa untuk memajukan kesejahteraan umum.

Selain di dalam pembukaan (*preamble*) yang termaktub dalam batang tubuh Undang-Undang Dasar 1945 juga menyebutkan bahwa untuk mencapainya tujuan negara maka diperlukannya sebuah pelayanan publik dimana hal tersebut merupakan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan kesejahteraan masyarakat yang tertuang dalam Pasal 18A ayat 2 yang berbunyi “Hubungan Keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.” Serta juga dalam Pasal 34 ayat 3 yang tertulis sebagai berikut ”negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Oleh sebab itu makna dari pasal tersebut adalah pemenuhan atas hak dan kewajiban bagi masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang layak sesuai yang dibutuhkannya (Setyawan et al., 2019).

Salah satu yang menjadi tuntutan dari reformasi tahun 1998 adalah reformasi dalam bidang birokrasi pemerintah. Reformasi tersebut muncul pertama kali disebabkan dengan adanya sebuah keinginan dari pemerintah untuk memberikan bentuk pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Cahyarini, 2021). Keberadaan birokrasi tersebut menjadi sebuah harapan baru bagi masyarakat untuk mewujudkan pemerintah yang efisien, akuntable dan bersih serta mewujudkan pelayanan publik yang dapat berjalan optimal (Fajar, 2019).

Tujuan reformasi birokrasi diantaranya; meniadakan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas pembuatan dan implementasi kebijakan publik, meningkatkan efisiensi (baik dalam segi biaya dan waktu) pada setiap pelaksanaan tugas organisasi, menjadikan birokrasi di Indonesia lebih antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi tuntutan perubahan di dalam masyarakat serta membentuk *most improved bureaucracy* (Junus et al., 2022). Berdasarkan tujuan tersebut, reformasi birokrasi jelas ingin mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini yang menjadi inti utama alasan diterapkannya inovasi kebijakan publik.

Pemerintah menjadi lembaga ketatanegaraan yang mempunyai fungsi dan peran atas bermutunya suatu kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, dari mulai Pemerintah Pusat sampai ke pemerintah daerah. Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan landasan gerakan reformasi perlindungan dan jaminan warga

negara Indonesia untuk terpenuhinya sebuah layanan publik berkualitas tinggi (Prakoso, 2020). Pelayanan publik sangatlah penting perannya untuk mewujudkan *good governance*. Indikator untuk keberhasilan dalam mengukur kinerja birokrasi pada proses pelayanan publik sudah sudah sepantasnya menjadi tanggung jawab pemerintah (Haqi, 2017).

Perubahan zaman yang semakin berlangsung cepat tidak hanya mengubah gaya hidup masyarakat namun juga menjadikan dorongan dalam perubahan sistem pemerintahan di seluruh dunia. Pemerintah di era globalisasi ini mendapat tekanan dari berbagai kalangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam memberikan informasi untuk masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dengan tujuan agar peka terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat (Sanna et al., 2021).

Untuk itu Pemerintah selalu berupaya menciptakan dan mengembangkan kebijakan-kebijakan terkait pelayanan publik demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. pelayanan publik yang berkualitas atau prima (*service of excellent*) merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan semaksimal mungkin guna mewujudkan kepuasan dari warga masyarakat (Semil, 2018). Pelayanan prima berorientasi kepada pemenuhan harapan publik (*public expectation*) terkait kualitas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diharapkan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yakni tidak berbelit, mudah dipahami, alur proses dokumen yang jelas, kedisiplinan, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan

prasarana, mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Siahaan & Sihombing, 2018).

Agar tercapainya pelayanan publik yang prima pemerintah melalui Intruksi Presiden RI No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government* menerapkan kebijakan *e-Government* (*electronic government*) salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Selain itu juga dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan. Proses yang yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih mudah terjangkau dan efisien (Oktariyanda & Achmadja, 2023).

Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Harapannya ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Penerapan teknologi yang aplikatif dapat menjadi salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kurniasih & Wismaningtyas, 2020).

Saat ini *e-Government* dikenal dengan istilah SPBE (Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik) suatu organisasi pemerintahan dalam proses kerjanya dapat menerapkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) hubungan antara pemerintah dan warganya akan semakin sederhana dan mudah. *e-Government* dikelola oleh pemerintah untuk

pelayanan online yang menghubungkan sebuah relasi antar pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah dengan pelaku bisnis (G2B), serta pemerintah dengan masyarakat sipil (G2C) (Meijer & Bolívar, 2016).

E-Government telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001. Kebijakan tersebut dilakukan melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, Informatika) bahwa aparat pemerintah perlu menggunakan teknik telematika untuk mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*) serta mempercepat proses demokrasi kemudian munculnya Instruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Sebagai arahan Presiden menjadikan hal tersebut sebagai langkah penting bagi pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan.

Tujuan dari implementasi *e-Government* yakni agar lembaga pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik mampu lebih baik dan berkualitas lagi. Tentu dalam hal ini diperlukannya sebuah komitmen yang kuat dari pemerintah untuk mengawali hal yang baru dalam sebuah birokrasi. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkaitan dengan *e-Government* yang berasaskan partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menyebutkan bahwa asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak

dan kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Untuk mendorong program tersebut Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengambil kebijakan *One Agency, One Innovation* (Satu Institusi, Satu Inovasi). Kebijakan ini merupakan gerakan yang berasal dari pemerintah untuk menciptakan terobosan dalam pelayanan publik guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dimaksudkan untuk menemukan sebuah formulasi baru maupun pengembangan metode pelayanan publik. Gerakan Satu Institusi, Satu Inovasi juga dimaksudkan supaya setiap institusi baik itu dari pusat maupun daerah mampu mandiri mengembangkan pelayanan publik sesuai dengan sumber daya, kebutuhan pengguna layanan, dan kreatifitas yang telah dimilikinya (Haura, 2018).

Dalam mengimplementasikan inovasi-inovasi yang baru di Kota Magelang, Pemerintah Kota Magelang merujuk pada Peraturan Daerah No.5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah. Regulasi yang baru pertama kali disahkan di Indonesia pada tingkat pemerintah kabupaten/kota itu memberikan sebuah payung hukum yang kuat terhadap upaya inovasi yang dilaksanakan di Kota Magelang. Tujuan keberadaan peraturan tersebut

yaitu untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Kota Magelang demi mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang.

Perda tersebut memperlihatkan komitmen Kota Magelang terhadap inovasi daerah. Contoh kegiatan daerah yang bersifat inovatif ialah mewujudkan “*Smart City*” kegiatan tersebut dilakukan agar mampu bersaing dengan daerah lain. Sejak 2014 lalu, Pemerintah Kota Magelang menjadi pioner kota cerdas. Kota Magelang menjadi salah satu di antara 100 daerah percontohan “Gerakan 100 *Smart City*” di Indonesia. Selanjutnya pada tahun 2017, Kota Magelang berhasil meraih penghargaan sebagai *Smart City* dalam kategori kota kecil pada Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI). Penghargaan tersebut di peroleh melalui proses penilaian yang dilakukan oleh Tim *Smart City and Community Innovation Centre (SCCIC)* Institut Teknologi Bandung. Sebelumnya, pada tahun 2015 Kota Magelang juga pernah meraih predikat sebagai Kota Cerdas dalam penghargaan Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) 2015, yakni kategori kota berpenduduk 200.000 jiwa atau kurang, dan Kota Cerdas Ekonomi (*Smart Economy*) (Magelangekspres.com, n.d.).

Pemerintah Kota Magelang melakukan inovasi kebijakan daerah yang mendukung dan mengembangkan gerakan *Smart City* berupa aplikasi Magelang Cerdas. Arti Cerdas dalam aplikasi tersebut yakni untuk menggambarkan suatu sistem yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan publik secara mudah dan praktis dalam satu aplikasi, masyarakat dapat mengakses mulai layanan perizinan, hingga kesehatan,

dan juga informasi lainnya. Portal aplikasi guna mewujudkan Kota Magelang menjadi *Smart City* ini diluncurkan oleh Pemerintah Kota Magelang yang bekerjasama dengan PT. Gamatechno sejak tahun 2018. Inovasi “Magelang Cerdas” sendiri telah masuk Top 10 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) di tingkat Jawa Tengah pada tahun 2020 (Safira & Rachmawati, 2022). Aplikasi tersebut juga telah memuat berbagai informasi detail seputar Kota Magelang, di antaranya adanya informasi terkait kuliner, destinasi wisata, hotel, dan Agenda kota Magelang lainnya. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak hanya dapat mengetahui informasi tentang pariwisata, agenda pariwisata, letak hotel dan toko oleh-oleh yang berada di Kota Magelang saja, namun masyarakat juga bisa mengakses berbagai layanan publik.

Berbagai layanan publik yang telah disediakan aplikasi magelang cerdas ini mencakup mulai dari layanan yang ada di fitur monggo lapor sampai dengan layanan- layanan meliputi layanan kesehatan, pendidikan, perizinan, kesehatan, pajak, statistik dan masih banyak fitur layanan publik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Magelang dalam aplikasi Magelang Cerdas seperti layanan publik yang menyajikan informasi tentang berbagai jenis fasilitas umum di Kota Magelang, informasi transportasi yang tersedia, SIG kota magelang, majalah dinamika, dan perpustakaan digital.

Pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas ini menawarkan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, seperti masyarakat dengan mudah dapat memantau perjalanan berkas perizinan yang kita

ajukan dan mencari tahu tentang jam pelayanan serta jumlah kamar rawat inap yang masih kosong di rumah sakit. Selain untuk, dalam mewujudkan konsep *Smart City*, aplikasi Magelang Cerdas juga menjadi wujud dari sistem keterbukaan pemerintahan (*Open Government*), tata kelola pemerintah yang saat ini sedang dibenahi dan kembangkan. *Open government* menekankan prinsip transparansi tinggi data pemerintah untuk dapat dikonsumsi oleh publik dengan cara memanfaatkan teknologi informasi, dan penerapan sistem elektronik dalam berbagai aktivitas pemerintahan (Andhika, 2017). Berikut perbedaan layanan sebelum dan sesudah adanya aplikasi Magelang Cerdas antara lain:

Table 1.1
Perbedaan Layanan Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi
Magelang Cerdas

Sebelum	Sesudah
Akses pelayanan elektronik berbasis elektronik web service memakan waktu lama.	Waktu akses layanan dapat diperpendek, cepat dan efisien.
Belum terintegrasinya seluruh layanan aplikasi berbasis web service dalam portal satu pintu sehingga tidak memudahkan masyarakat.	Sudah terintegrasinya layanan dalam satu portal sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses dengan satu sentuhan (<i>one touch</i>)
Biaya kuota yang dikeluarkan lebih mahal karena aksesnya lama.	Biaya kuota lebih murah dan efisien

*Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominsta)
Kota Magelang*

Dari beberapa fitur yang tersedia di dalam aplikasi Magelang cerdas, peneliti tertarik untuk mengulik tentang pemanfaatan fitur monggo lapor yang ada di aplikasi tersebut karena fitur tersebut berpeluang tinggi untuk membantu masyarakat terkait masalah yang di hadapi entah itu masalah, PDAM, PLN Layanan Dinsos Kota magelang maupun organisasi pemerintahan daerah (OPD) terkait. Fitur monggo lapor merupakan fitur untuk menyampaikan aspirasi dan aduan pelayanan publik di Kota Magelang serta saluran pengaduan masyarakat yang resmi dimiliki Pemkot Magelang. Fitur ini di harapkan untuk masyarakat ikut serta dalam pengembangan inovasi-inovasi berbasis teknologi serta mempermudah masyarakat dalam menemukan jalan keluar atas permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat Kota Magelang.

Fitur monggo lapor di realisasikan di dalam aplikasi Magelang cerdas sejak awal tahun 2020 lalu, menurut data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominsta) Kota magelang bahwa pengaduan masyarakat Kota Magelang dari kurun waktu 2020 sampai dengan 2022 hal tersebut bisa dilihat dari tabel di bawah ini:

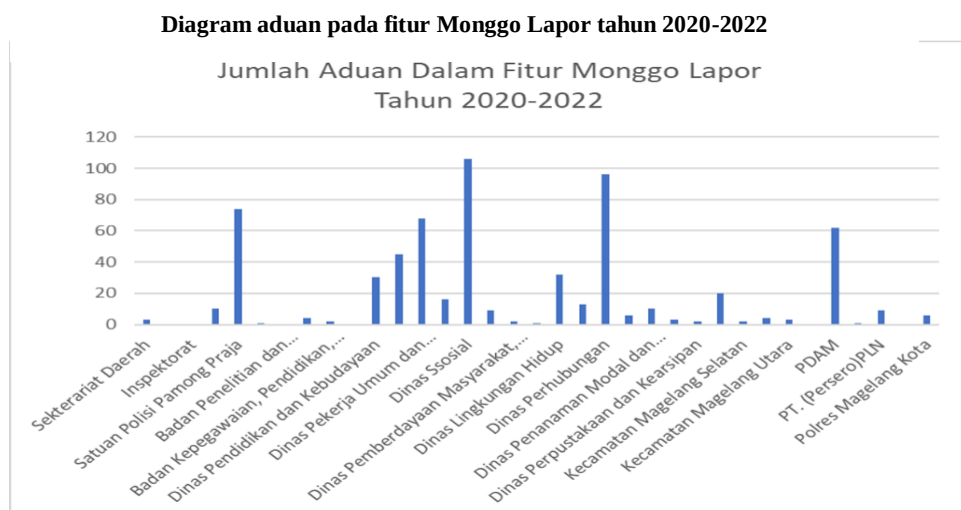
Table 2.1
Jumlah Aduan masyarakat 2020-2022 pada fitur monggo lapor di Aplikasi Magelang Cerdas

NO	Tahun	Jumlah Aduan
1	2020	206 Aduan
2	2021	237 Aduan
3	2022	196 Aduan

Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominsta) Kota Magelang

Aduan yang banyak di adukan oleh masyarakat kota magelang diduduki dan didominasi oleh aduan terhadap perangkat daerah Dinas Sosial Kota Magelang yakni sebanyak 106 aduan, kemudian di susul oleh Dinas Perhubungan dengan total aduan 96 kemudian peringkat ke tiga di duduki oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan ruang dengan total aduan 68. Aduan-aduan tersebut terhitung dari kurun waktu 2020 sampai dengan 2022. Berikut gambar diagram tinggi rendahnya aduan yang diperoleh dari data fitur Monggo Lapor pada aplikasi Magelang Cerdas:

Gambar 1.1



Sumber: olah data primer Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominsta) Kota magelang

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait dengan aduan dalam fitur monggo lapor pada aplikasi Magelang Cerdas yakni terdapat 35 OPD. Namun demikian data aduan masyarakat pada fitur monggo lapor dari kurun waktu 2020-2022 mengalami penurunan, ini disebabkan oleh berbagai faktor. Dari segi partisipasi, masyarakat Kota Magelang hingga saat ini antusiasnya dalam memanfaatkan fitur monggo lapor menurun,

hal itu di sebabkan karena banyak aduan yang tidak segera di respon dimana dapat dilihat dari status aduan di aplikasi magelang cerdas yang banyak belum terespon dan belum di tracking ke ODP terkait.

Sebagai contoh tentang aduan terkait OPD PDAM data yang ada pada fitur Mongggo lapor hanya sebanyak 62 aduan saja sedangkan di data PDAM sendiri masyarakat Kota Magelang meminta bantuan kepada pihak PDAM dari kurun waktu 2020 sampai 2022 sebanyak 113 aduan (Pdamkotamagelang.com, n.d.), yang mana kebanyakan aduan tersebut masyarakat dalam mengatasi masalah yang melibatkan PDAM masih menggunakan cara yang manual yakni dengan datang langsung untuk melaporkan atau menghubungi via whatsapp. Salah satu contoh tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih enggan untuk menggunakan fitur Monggo Lapor pada aplikasi Magelang cerdas yang di fasilitasi Oleh Pemerintahan Kota Magelang.

Kemudian permasalahan lainnya ialah masih banyak masyarakat yang belum melek akan teknologi terkait inovasi-inovasi yang di desain secara digital hal tersebut bisa disimpulkan dari data penduduk masyarakat Kota Magelang tahun 2022 dengan kelompok usia 15-64 dimana kelompok usia tersebut adalah rata-rata usia yang sering memanfaatkan layanan internet dan berkemampuan mengakses internet yakni sebanyak 90.312 jiwa, jika dibanding dengan banyaknya masyarakat yang menginstal aplikasi tersebut berdasar unduhan di *playstore* baru 10.000 orang jika di presentasikan hanya sebanyak 9,4% saja yang memanfaatkannya (Warsono, 2020).

Permasalahan diatas disebabkan karena pemerintah dinilai kurang mensosialisasikan produk inovasi-inovasi terutama inovasi digital sehingga mengakibatkan permasalahan kurang antusias dari masyarakat itu sendiri, serta pemerintah juga belum sepenuhnya melakukan kerjasama dengan OPD terkait. Kemudian, aduan yang telah berhasil di respon dan di tracking ke OPD terkait, untuk masalah penanganan pihak pemerintah kota tidak meninjau kembali apakah aduan yang dilakukan oleh masyarakat tersebut direspon secara tuntas atau tidak.

Permasalahan terakhir yakni data yang di publikasi terkait jumlah aduan pada fitur monggo lapor pada aplikasi magelang cerdas yang diterbitkan pada (Datago.magelangkota.go.id, n.d.) yakni hanya mencantumkan jumlah keseluruhan aduan saja, tidak disertai dengan keterangan jumlah aduan yang terespon berapa dan yang tidak terespon berapa, jadi hal tersebut juga menjadi titik yang juga harus di perhatikan karena hal tersebut menyangkut tentang transparansi kinerja pemerintahan kepada masyarakat.

Dalam Pasal 2 ayat (2) Perda No.5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah guna untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kota Magelang melalui inovasi-inovasi yang di telah ciptakan harus mencakup ketiga sasaran yang dapat dikategorikan bahwa inovasi yang telah dibuat dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ketiga sasaran tersebut diantaranya: *pertama*, peningkatan pelayanan publik; *kedua* pemberdayaan dan peran serta masyarakat; *ketiga* peningkatan daya saing.

Kemudian dalam Pasal 2 ayat (3) Perda No.05 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah. Inovasi daerah yang dibuat dan diselenggarakan harus mencangkup beberapa prinsip yakni diantaranya: “(a)Peningkatan efisiensi; (b) Perbaikan efektivitas; (c) Perbaikan kualitas pelayanan; (d) Tidak menimbulkan konflik kepentingan; (e) Berorientasi kepada kepentingan umum; (f) Dilakukan secara terbuka; (g) Memenuhi nilai kepatutan; dan (h) Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri”.

Selanjutnya untuk kriteria inovasi daerah yang diciptakan menurut ketentuan dalam bagian kedua Pasal 7 Perda No.05 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah yakni harus meliputi: (a) Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi; (b) Memberi manfaat bagi Daerah dan/atau masyarakat; (c) Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (d) Merupakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah; dan (e) Dapat direplikasi.

Dari keterkaitan antara ciptaan inovasi yang diselenggarakan oleh Pemerintahan Kota Magelang dengan regulasi yang ada mengenai aturan tentang Inovasi daerah. Hal itu yang menjadi daya tarik Peneliti untuk mengangkat objek tersebut tersebut sebagai bahan penelitian oleh peneliti. Sebab Untuk mengetahui suatu inovasi yang diciptakan di Kota magelang harus memenuhi kriteria sebagaimana yang telah di cantumkan di dalam Perda No. 05 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah. Untuk itu menarik kiranya

jika ada studi yang meneliti tentang Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang terhadap inovasi daerah dengan memanfaatkan fitur monggo lapor pada aplikasi Magelang cerdas yang dijadikan sebagai program unggulan Kota Magelang untuk mewujudkan Kota Magelang sebagai *Smart City* serta juga meneliti tentang apa saja faktor penghambat implementasi yang tertuang pada peraturan Perda Kota Magelang Noor 5 Tahun 2018 Teang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* berjalan dengan efisien, lancar, dan juga baik.

Dengan demikian, dari uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas)?
2. Apa faktor penghambat dan upaya penyelesaian dalam Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentan Inovasi Daerah

Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas)?.

C. Tujuan Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian pasti terdapat suatu tujuan yang jelas. Tujuan penelitian ini yaitu untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan objektif
 - a. Untuk menganalisa dan mengetahui tentang Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas).
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas).
2. Tujuan subjektif
 - a. Untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan utama dalam menyusun tugas akhir penulisan penelitian hukum untuk memenuhi persyaratan yang diwajibkan dalam meraih gelar kesarjanaan di bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

- b. Menambah, memperluas, mengembangkan pengetahuan dan pengalaman Penulis serta pemahaman aspek hukum di dalam teori dan praktek lapangan hukum, khususnya dalam bidang hukum tata negara.
- c. Memberi gambaran dan sumbang pikir bagi akademisi ilmu hukum.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat bagi ilmu hukum terutama berhubungan dengan inovasi pelayanan publik yang berbasis digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan yang relevan untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- b. Menyediakan wahana bagi penulis untuk mengembangkan penalaran - penalaran ilmiah serta mengakui kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang telah diperolehnya, serta
- c. Hasil Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya bagi Pemerintahan Kota Magelang sebagai pemerintahan yang menerbitkan peraturan tentang inovasi daerah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti dalam melakukan penelitian ini tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Tidak hanya itu penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai bahan untuk memperkuat dalam penelitian yang sekarang peneliti lakukan. Peneliti telah menemukan beberapa penelitian terdahulu yang selaras dan dianggap relevan terkait judul penelitian

“Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas)”.

Penelitian yang pertama, yaitu yang dilakukan (Setyawan et al., 2019) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Kepala Desa Samarinda”, penelitian ini bertujuan dengan maksud demi terciptanya tata kelola yang baik dan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi terhadap pelayanan pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu terbagi menjadi beberapa, yang pertama yaitu *Relative advantages* (keuntungan relative), yang dapat dibuktikan dengan adanya keunggulan pada sistem ini dan dirasa memberikan nilai dalam aspek keamanan, keefektifitasan dan memberikan efisiensi waktu jika dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Yang selanjutnya *Compatibility* (kesesuaian) dari aspek ini

dapat dinilai bahwa inovasi yang baru ini dapat memberikan kemanfaatan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dapat ditunjukkan dengan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran dengan cepat, yang ketiga yaitu *Complexity* atau kerumitan, pada aspek ini terdapat kendala yaitu kemampuan daya serap masyarakat atau pemahaman yang berhubungan dengan penerapan suatu teknologi atau gangguan sistem yang dapat menghambat transaksi yang sedang berlangsung. Yang selanjutnya yaitu *Triability* atau kemungkinan dicoba, aspek ini mencakup bagaimana cara pemerintah memsosialisasikan kepada masyarakat dengan penerapan uji coba langsung selama satu bulan bagaimana tentang cara pengoperasainnya, lalu masyarakat beberapa faktor juga dapat berperan aktif memberikan masukan melalui website Dispenda Kaltim. Yang kelima, yaitu aspek *Observability* atau kemudahan diamati ditunjukkan bahwa inovasi ini melakukan pelayanan yang efisien dan efektif yang memberikan dampak yang positif sehingga menciptakan pelayanan yang aman dan nyaman. Jadi dari hasil dan tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan sudah berjalan meskipun ada beberapa faktor yang menghambat hasil yang efektif dikarenakan sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang e-Samsat ini.

Penelitian yang kedua tentang Inovasi Pemerintahan Kabupaten (PEMKAB) Pati Dalam Pengembangan Digital Menuju *Smart City* yang dilakukan oleh (M. Nur Rofiq 2019) dalam penelitian ini mengusung konsep perencanaan kota dengan pemanfaatan perkembangan teknologi yang akan

memudahkan hidup serta memiliki tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Dengan terpilihnya Kabupaten Pati sebagai *pilot project* atau teladan pelaksanaan program 100 *Smart City* se-Indonesia sehingga inovasi ini bertujuan untuk memberikan kepada masyarakat dengan cepat dan efisien dikeranakan perkembangan teknologi agar pelayanan lebih mudah tercapai. Aplikasi yang dikembangkan oleh Kabupaten Pati ini dicanangkan akan dilengkapi dengan berbagai fitur dengan berbagai informasi mengenai Kabupaten Pati seperti, informasi mengenai lapak jual beli, properti, lowongan pekerjaan, perpajakan, kesehatan, administrasi kependudukan, pengaduan layanan pubik, hingga tersedianya angkutan umum yang dilengkapi dengan GPS dan berbagai macam informasi tersebut ada di dalam aplikasi Smart City yang diberi nama dengan “Pati Maju”. Berkemajuannya sistem Aplikasi di Kabupaten Pati ini berkat kolaborasi dengan Gamatecno yang juga menciptakan aplikasi pendukung lainnya yaitu E-office, E-sakip, dan Gage Nda.

Selanjutnya penelitian yang ketiga yang dilakukan oleh (rini rachmawati) dengan judul penelitian *Various ICT-based Application and Their Uses to Support Smart City Implementatio in the Recency of Blora*. Inovasi aplikasi yang dikembangkan di Kabupaten Blora ini bertujuan untuk mewujudkan Kabupaten Blora memberikan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Dalam inovasi ini Kbaupaten Blora termasuk ke dalam salah satu gerakan 100 kota pintar Indonesia, selain program tersebut juga ada beberapa pengembangan *Smart City* yaitu

termasuk dalam pengembangan *Smart City*, yaitu *smart governance*, *smart society*, *smart economy*, *smart living*, *smart branding*, dan *smart environment*. Selain itu, penelitian ini juga untuk mengidentifikasi aplikasi yang terdapat program-program dalam masterplan *Smart City* serta mengidentifikasi aplikasi yang banyak digunakan serta merekomendasikan aplikasi yang diperlukan untuk *Smart City*. Pada *smart branding* memiliki beberapa rencana program berbasis aplikasi, seperti sistem informasi pariwisata dan peta investasi berbasis GIS. Dimensi yang berhubungan dengan *smart economy* di Kabupaten Blora, melalui *e-restribusi* dan *e-commerce* Blora. Sedangkan dimensi *smart society* dengan cara penerimaan pengaduan masyarakat yang dikirim secara *online*.

Penelitian yang selanjutnya, yang dilakukan oleh (Latifah & Nurlukman, 2023) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sitem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang, tujuan penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan publik elektronik Sabakota untuk mencegah terjadinya permasalahan terkait trnasparansi dana hibah dan bantuan sosial sehingga memberikan kemudahan pemohon hibah. Dalam aplikasi ini pemohon hibah dan bantuan sosial hanya menggunakan *smartphone* yang memiliki askes untuk pengajuan dengan kemudahan yang sudah disediakan. Inovasi ini sudah dinilai baik dalam hal pelayanan. Pada aspek kepemimpinan tidak lepas dari tugas dan komitmen dalam inovasi layanan elektronik Sabakota, termasuk tanggung jawab manajemen dan organisasi. Dibuktikan dengan peningkatan jaringan inovatif dan strategi

kebijakan ketiga manajemen resiko ditunjukkan dalam mengelola resiko atau kendala-kendala yang terjadi dapat dicapai secara memadai dan tidak akan terulang di masa depan, keempat kemampuan sumber daya manusia inovasi pada layanan Sabakota ini sudah memiliki kemampuan yang baik walaupun dari segi kuantitas masih belum memadai. Selanjutnya yaitu teknologi, teknologi yang digunakan menggunakan webstie atau aplikasi untuk melakukan promohonan dan mengecek sejauh mana perkembangan data yang diajukan.

Penelitian yang terakhir dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik Pada Program Sidukun 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta” oleh (Idrus & Ferdian, 2019). Dimana rogram SIDUKUN 3 *In 1* ini melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan yang dimplementasikan untuk mengembangkan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk). Dalam mencapai tujuan mewujudkan Implementasi pada program SIDUKUN dengan mempertimbangkan indikator masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*outcame*), manfaat (*benefit*), dan dampak (*impact*). Sehingga indikator-indikator tersebut dapat mempermudah administrasi kependudukan bagi orang tua terkhususnya seorang ibu yang baru saja melahirkan. Guna program SIDUKUN ini untuk mengurangi rasa kesulitan pada kepengurusan administrasi kependudukan bagi bayi, sehingga pada saat bayi sudah lahir dan akan dibawa pulang maka bayi tersebut sudah mendapatkan Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, nomor induk

kependudukan (NIK) bayi, kartu keluarga yang sudah diperbaharui, akta kelahiran, kartu identitas anak (KIA), serta yang terakhir juga mendapatkan penjaminan BPJS yang semua itu gratis tanpa dipungut biaya apapun. Implementasi Program SIDUKUN 3 in 1 dari tahun ke tahun sangat berkembang pesat. Program tersebut lahir di tahun 2015 dan baru 6 rumah sakit yang terlibat dalam proses pelayanan publik tersebut dan pada tahun 2019 sudah 79 rumah sakit, 44 puskesmas dan 5.700. Akta kelahiran yang sudah dicetak oleh Dinas Dukcapil, alhasil program tersebut sukses dilaksanakan oleh pemerintah DKI Jakarta, terbukti dengan jumlah yang sangat signifikan mengalami kenaikan sangat tinggi dalam jumlah rumah sakit dan puskesmas yang terlibat cukup banyak.

Dari uraian penelitian terdahulu di atas, adapun perbedaan maupun kebaruan dengan penelitian yang peneliti lakukan yakni bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan rujukan teori implementasi oleh George C. Edwards III (1980) dengan keberhasilan suatu implementasi atau kebijakan melalui 4 variabel yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Tidak hanya itu perbedaan juga terletak pada implementasi yang dicanangkan melalui inovasi berbasis elektronik yang dirancang oleh Pemerintah Kota Magelang dengan berpedoman pada Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah guna mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang yang mana Peraturan tersebut pertama kali disahkan di Indonesia pada tingkat pemerintah kabupaten/kota.

B. Kerangka Teori

Dalam penyusunan kerangka teori terhadap penelitian yang dilakukan yaitu tentang “Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas)”, peneliti menggunakan Teori Implementasi adapun beberapa teori implementasi oleh beberapa tokoh diantaranya (SUBARSONO, 2005):

a. Teori implementasi oleh George C. Edwards III (1980)

Dalam pandangan Edward III, suatu implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) variabel yang saling berhubungan satu sama lainnya, yaitu sebagai berikut:

1) Komunikasi

Komunikasi kebijakan berarti proses mengkomunikasikan informasi dari pembuat kebijakan (*policy maker*) terhadap pelaksana kebijakan (*policy implementors*) Secara umum, Edward membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi tersebut. *Pertama transmisi*, yaitu suatu proses dimana dikehendakinya menyampaikan kebijakan tersebut tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan saja melainkan juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan tersebut baik dengan cara yang verbal maupun non verbal. *Kedua kejelasan*, yang mana suatu kebijakan yang sudah ditransmisikan kepada para target kebijakan harus telah diterima dengan jelas sehingga mereka mengetahui dengan

betul apa yang menjadi maksud dan tujuan diadakannya suatu kebijakan tersebut. *Ketiga konsistensi*, jika suatu kebijakan memerlukan proses implementasi yang berjalan dengan cepat dan efektif maka diperlukannya sebuah perintah-perintah yang jelas dan konsisten dari pelaksana kebijakan. Sebab ketidak konsistenan perintah akan menjadikan para pelaksana kebijakan mengambil suatu tindakan yang sangat longgar dalam proses mengimplementasikan suatu kebijakan.

2) Sumberdaya

Walaupun isi dari kebijakan tersebut telah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, akan tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya dalam melaksanakan kebijakan tersebut maka implementasi tidak akan berjalan secara efektif. Sumberdaya ini dapat berwujud sumberdaya manusia, yaitu kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya merupakan faktor penting untuk implementasi kebijakan supaya efektif. Tanpa adanya sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

3) Disposisi

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor yaitu seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik yakni

seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Sedangkan apabila implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan tersebut, maka proses implementasi kebijakan tersebut juga akan tidak efektif.

4) Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang mempunyai tugas dalam mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan tersebut. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi yaitu adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP ini menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu Panjang akan cenderung melemahkan pengawasan serta menimbulkan *red-tape*, yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Hal ini pada gilirannya dapat menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

b. Teori Merilee S. Grindle (1980)

Menurut Merilee S. Grindle (1980) keberhasilan suatu implementasi dipengaruhi oleh 2 (dua) variable besar, yaitu diantaranya:

- 1) Variable yang pertama ialah suatu isi Kebijakan (*Content of Policy*), Isi dari kebijakan tersebut meliputi beberapa hal diantaranya:

- a) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan;
 - b) Jenis manfaat yang diperoleh dari suatu *target groups*;
 - c) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari suatu kebijakan.
Suatu program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan dari pada program yang sekedar memberikan bantuan kredit atau bantuan beras kepada kelompok masyarakat miskin;
 - d) Apakah letak sebuah program sudah tepat.
 - e) Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci.
 - f) Apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.
- 2) Sedangkan variable yang kedua yaitu lingkungan Implementasi (*context of implementation*), dalam Lingkungan Implementasi meliputi beberapa hal diantaranya:
- a) Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
 - b) Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa;
 - c) Tingkat kepatuhan responsivitas kelompok sasaran.

c. Teori implementasi oleh Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983)

Menurut Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983), yang memengaruhi keberhasilan suatu implementasi terdapat 3 (tiga) kelompok variabel, yaitu antara lain:

- 1) Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik masalah dalam variabel tersebut meliputi:
 - a) Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan.
 - b) Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran.
 - c) Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi.
 - d) Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.
- 2) Karakteristik kebijakan atau Undang-undang (*ability of statute to structure implementation*), cangkupan variabel karakteristik Kebijakan atau Undang-undang meliputi:
 - a) Kejelasan isi kebijakan.
 - b) Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoretis.
Kebijakan yang memiliki dasar teoretis memiliki sifat lebih mantap karena sudah teruji, walaupun untuk beberapa lingkungan social tertentu perlu ada modifikasi.
 - c) Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut.
 - d) Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana.

- e) Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.
 - f) Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.
 - g) Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.
- 3) Variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*), cakupan variabel dalam variabel lingkungan yakni meliputi:
- a) Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi;
 - b) Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan;
 - c) Sikap dari kelompok pemilih (*constituency groups*);
 - d) Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor.

d. Teori implementasi oleh Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975)

Menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), terdapat 5 (lima) variabel yang memengaruhi kinerja implementasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Standar dan sasaran kebijakan, Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur atau tidak jelas, maka akan terjadi

multiinterpretasi dan mudah menimbulkan konflik di antara para agen implementasi.

- 2) Sumberdaya, Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non-human resources*).
- 3) Komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas dalam banyak program program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain.
- 4) Karakteristik agen pelaksana, Karakteristik agen pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program.
- 5) Kondisi sosial, ekonomi dan politik, Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan, dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

e. Teori implementasi oleh G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli (1983)

Teori implmentasi menurut G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli (1983) Terdapat 4 (empat) variabel yang dapat memengaruhi kinerja dan dampak suatu program dalam sebuah implmentasi, yaitu diantaranya kondisi lingkungan, Hubungan antar organisasi, Sumberdaya organisasi untuk implementasi program, Karakteristik dan kemampuan agen pleaksana.

f. Teori David L. Weimer dan Aidan R. Vining (1999)

Menurut pandangan David L. Weimer dan Aidan R. Vining (1999:396) terdapat 3 (tiga) kelompok variabel besar yang dapat menjadikan dampak atas keberhasilan implementasi suatu program, yaitu antara lain:

- 1) Logika kebijakan, dimaksudkan supaya suatu kebijakan yang ditetapkan tersebut masuk akal (*reasonable*) dan mendapatkan dukungan teoritis.
- 2) Lingkungan, tempat kebijakan dioperasikan Lingkungan ini mencakup lingkungan sosial, politik, ekonomi, hankam, dan fisik atau geografis. Suatu kebijakan dapat berhasil diimplementasikan di suatu daerah tertentu, tetapi ternyata gagal diimplementasikan di daerah lain, karena kondisi lingkungan yang berbeda.

- 3) Kemampuan implementor kebijakan Keberhasilan suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dan keterampilan dari para implementor kebijakan.

Dari uraian teori implementasi di atas yang telah peneliti uraikan yakni peneliti menggunakan teori implementasi oleh George C. Edward III (1980), yang menyebutkan bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variabel yakni di antaranya komunikasi, sumberdaya, disposisi, serta yang terakhir yaitu struktur birokrasi. Keseluruhan empat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain sehingga ketika satu dari keempat variabel tersebut tidak terpenuhi maka proses keberhasilan suatu implementasi akan berjalan tidak efektif.

Peneliti tertarik memilih teori implementasi oleh George C. Edward III (1980), untuk dijadikan sebagai bahan tolak ukur dari penelitian yang peneliti lakukan karena dalam teori tersebut terdapat sebuah faktor salah satunya adalah komunikasi yang mana untuk menjadikan suatu kebijakan supaya berjalan dengan baik maka dari itu dibutuhkanlah sebuah komunikasi yang jelas.

Sehingga kejelasan tersebut bertujuan agar dapat memahami isi serta maksud dan tujuan diadakannya atau diciptakannya suatu kebijakan yang berlaku di masyarakat, serta dapat di mengerti pula langkah apa yang selanjutnya akan dilaksanakan jika suatu kebijakan dapat di terima dengan jelas. Tidak hanya faktor komunikasi saja

melainkan masih terdapat juga faktor sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi, yang dimana apabila sumber dayanya kurang maka akan mempengaruhi keberhasilan dari suatu kebijakan tersebut, begitu pula faktor yang lainnya.

Maka demikian, peneliti menggunakan teori implementasi oleh George C. Edward III (1980) sebab menurut peneliti teori tersebut sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu kebijakan yang ada di Kota Magelang melalui Inovasi Pelayanan Publik berbasis elektronik melalui Aplikasi Magelang cerdas dalam fitur “Monggo Lapor” dapat di nikmati dan sangat bermanfaat oleh Masyarakat Kota Magelang dalam mencari Solusi atas Permasalahan-permasalahan yang di hadapinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara atau strategi untuk mendapatkan jawaban yang akurat atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan. Tidak hanya itu metode penelitian memberikan gambaran ancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Jenis penelitian

Secara umum dalam penelitian hukum terbagi menjadi 2 (dua), yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang berfokus untuk mengkaji perihal penerapan kaidah-kaidah ataupun norma-norma yang ada di dalam hukum positif yang berlaku. Yuridis normatif merupakan tipe penelitian yang dilakukan dengan menggunakan cara menganalisis dan mengkaji substansi peraturan perundang-undangan atas permasalahan pokok maupun isu hukum dan konsistensinya dengan bertumpu pada asas-asas hukum yang ada (Johani Ibrahim, 2008). Sedangkan jenis penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) disebut juga dengan penelitian hukum sosial, penelitian hukum adalah salah satu yang mempelajari konsep hukum sebagai tingkah laku yang nyata (*actual behavior*), sebagai fenomena sosial yang tidak tertulis.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian hukum empiris atau penelitian hukum sosial. Dalam hal ini adalah ketentuan dalam Peraturan Daerah Kota Magelang No 5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas).

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah strategi secara sistematis yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan serta menganalisis data yang dibutuhkan untuk menjawab sebuah pertanyaan dari peneliti demi mencapai tujuan sebuah penelitian Menurut (Soekanto & Mamudji, 2015) dalam sebuah penelitian hukum empiris terdapat tiga pendekatan, dimana titik fokus dalam penelitian hukum empiris terletak pada bagaimana bekerjanya suatu hukum yang ada di dalam masyarakat. Ketika pendekatan tersebut meliputi:

Pertama, pendekatan sosiologi hukum yakni sebuah pendekatan yang mengkaji suatu hukum dalam konteks sosial dimana diharapkan dari hasil tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan dalam menghubungkan, menguji, dan juga mengkritik bekerjanya hukum formal dalam masyarakat. Pendekatan sosiologi hukum juga dapat dikatakan sebagai pendekatan yang dapat dijadikan untuk mengungkap suatu kebenaran yang tersembunyi dalam kehidupan nyata.

Kedua, pendekatan antropologi hukum dimana pendekatan tersebut merupakan suatu pendekatan yang sangat berkaitan erat dengan kebudayaan manusia. Pada pendekatan ini mengkaji mengenai proses penyelesaian sengketa yang terjadi di masyarakat modern maupun tradisional dengan aturan yang berlaku dan di persepsikan sebagai pedoman untuk berlaku dan memang dianggap seharusnya menguasai perilaku. Serta yang ketiga, pendekatan psikologi hukum, yaitu pendekatan dengan cara mengkaji penyebab masyarakat dalam melakukan suatu perbuatan yang melanggar hukum dengan dilihat dari segi kejiwaannya atau psikisnya.

Dari berbagai pendekatan – pendekatan di atas pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu pendekatan sosiologi hukum karena pendekatan ini mengkaji sebuah ketentuan atau kebijakan hukum serta perilaku manusia (masyarakat) yang terjadi di dalam lapangan. Dimana kebijakan yang di buat oleh Pemerintahan Kota Magelang dalam mengimplementasikan Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah melalui inovasi digital fitur monggo lapor pada aplikasi Magelang Cerdas guna terwujudnya *Smart City* di Kota Magelang serta di perkuat dengan bagaimana perilaku atau respon masyarakat Kota Magelang dalam kebijakan tersebut.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah tujuan dalam proses pencarian dengan harapan untuk mendapatkan sesuatu yang bermanfaat atau suatu pembatas penelitian dalam hal pengkajian sebuah permasalahan. Berdasarkan dalam

perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas maka fokus pada penelitian ini yakni pengimplementasian mengenai Peraturan Daerah Kota Magelang No 5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas). Dengan demikian, penelitian ini membahas tentang sebuah implementasi kebijakan yang di buat oleh pemerintah daerah, sehingga objek dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan atau langkah yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam membuat dan melaksanakan suatu kebijakan, dimana hal itu dilakukan oleh pemerintah Kota Magelang yang di implementasikan melalui Peraturan Daerah Kota Magelang No 5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah terhadap Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas yang dijadikan sebagai terobosan solusi unggulan Kota magelang demi terciptanya *Smart City* berjalan dengan optimal, baik itu dari partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fitur tersebut, maupun kinerja pemerintah Kota Magelang dengan organisasi perangkat daerah yang ada di Kota Magelang.

D. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini yaitu menggunakan dua sumber data yakni sumber data primer dan sumber data sekunder yakni mencakup:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber utama yakni melalui responden atau informan serta narasumber yang berasal dari data lapangan atau hasil wawancara dan kuisioner melalui

pihak terkait. yakni melakukan wawancara dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang, Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Magelang dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Kota Magelang serta kuisisioner ditujukan kepada masyarakat kota magelang yang relevan dalam objek penelitian yang dilakukan.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sebuah data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan atau dari bahan pustaka yang berbentuk jurnal, artikel, buku, dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan objek penelitian.

E. Teknik Pengambilan Data

a. Wawancara

Menurut (Bachtiar, 2018) wawancara merupakan pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang menjadi objek penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari seorang ahli (narasumber). Wawancara merupakan salah satu teknik yang sering dan paling lazim digunakan dalam penelitian hukum empiris. Karna tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya diperoleh dengan jalan memberikan sebuah pertanyaan secara langsung oleh narasumber. Dalam pengambilan data berupa wawancara peneliti melakukan wawancara dengan narasumber meliputi:

- 1) Kepala Bidang Teknologi Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang;
- 2) Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang;
- 3) Ketua Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dan Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Kota Magelang.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan instrumen yang dipergunakan untuk mengambil sebuah data dalam penelitian yang ditujukan oleh responden yang relevan dengan objek penelitian dengan tujuan memperoleh sebuah informasi tentang pendapat dan persepsi, karakteristik, perilaku dan pengalaman dari responden terkait dengan topik penelitian yang diambil. Yang menjadi responden dalam penelitian ini yakni masyarakat Kota Magelang diambil dari 3 kelurahan sebanyak 300 responden yakni Cacaban (Magelang Tengah) dan Kedungsari (Magelang Utara) serta Magersari (Magelang Selatan). Metode kuisisioner yang digunakan oleh peneliti yakni peneliti bekerja sama dengan Rukun Warga (RW) setempat untuk mengirimkan fitur polling pada whatsapp dan di tujukan di grub masing-masing RW.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka (*library research*) merupakan teknik pengambilan data yang bersumber dari sumber data sekunder berupa bahan hukum primer dan sekunder dengan bentuk peraturan perundang-undangan,

jurnal-jurnal, artikel dan buku-buku yang berkaitan, relevan dengan objek penelitian yang dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah tahapan dalam menginterpretasi dan mengolah sebuah data dari penelitian. Pada analisis data terdapat dua jenis analisis yaitu analisis data secara kualitatif dan analisis data secara kuantitatif.

Analisis data kualitatif adalah metode mengolah data secara mendalam dengan data hasil dari observasi, wawancara dan studi pustaka. Dengan cara meringkas, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikannya. Analisis kualitatif adalah metode analisis yang menggunakan wawancara dan observasi untuk menjawab pertanyaan seperti apa, mengapa dan bagaimana. Data yang dianalisis dengan cara ini berupa teks atau narasi. Menurut Strauss dan Corbin, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan hasil yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau metode pengukuran (pengukuran) lainnya. Kualitatif memiliki subjek penelitian yang biasa disebut sebagai orang ahli (narasumber). Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggali lebih dalam data tentang hal-hal yang spesifik. Untuk metode pengumpulan data kualitatif, biasanya melalui wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD), studi pustaka dan observasi

Sedangkan Analisis kuantitatif merupakan mengolah data penelitian dengan menggunakan serangkaian instrumen penelitian berupa tes/kuesioner

dan memiliki subjek penelitian disebut responden. Analisis data kuantitatif menekankan kepada hasil dari rata-rata keragaman yang ada. Metode analisis data kuantitatif mempunyai berbagai macam jenis analisis seperti teknik korelasional, analisis deskriptif, regresi, komparasi dan lain sebagainya serta lebih berfokus pada pengujian suatu teori, pengukuran, dan hipotesis melalui matematika dan analisis statistik yang biasanya dilakukan dengan survey, eksperimen dan observasi dan lain sebagainya (Sekaran & Bougie, 2016).

Analisis data yang dipakai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yakni menggunakan keduanya yang disebut dengan metode kombinasi (*mix methode*). Menurut (sugiyondell) *mix methods* merupakan metode penelitian dengan memadukan antara dua metode penelitian sekaligus yakni kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga nantinya akan diperoleh sebuah data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Dalam penelitian *mix methode* kualitatif akan mendominasi dan kuantitatif menjadi data pendukung. Yakni dengan menganalisis fakta-fakta yang terjadi di lapangan baik bersumber dari data kualitatif (wawancara) maupun kuantitatif (kuisisioner).

Berdasarkan teknik analisis yang dipilih oleh peneliti maka dapat di temukan sebuah data dari hasil wawawancara dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang, Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Kota Magelang mengenai implementasi Perda Kota Magelang No 5 tahun 2018 tentang

Inovasi Daerah untuk mewujudkan *Smart City* melalui aplikasi Magelang Cerdas terutama fitur Monggo Lapor. Kemudian diperkuat dengan hasil data dari pedapat masyarakat Kota Magelang melalui Kuisisioner yang telah di bagikan.

Setelah semua data telah diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif (*mix methode*) dengan disajikan dalam bentuk deskripsi dan tabel melalui data dari hasil wawancara dan kuisisioner oleh pihak terkait dengan tujuan untuk membandingkan presentase dalam mengungkap secara jelas terkait Implementasi Perda Kota Magelang No 5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah untuk mewujudkan *Smart City* melalui fitur Monggo Lapor pada aplikasi Magelang cerdas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Implementasi Perda Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Magelang (Studi Kasus Fitur Monggo Lapor Pada Aplikasi Magelang Cerdas), yakni sebagai berikut:

1. Aplikasi Magelang Cerdas dibangun untuk mengintegrasikan layanan berbasis elektronik agar memudahkan pengguna mengakses layanan pemerintah. Terdapat dua puluh tiga jenis layanan yang sudah terintegrasi dan dapat diakses oleh masyarakat. Implementasi *Smart City* di Kota Magelang melalui Aplikasi Magelang Cerdas sudah berjalan secara disposisi dan birokrasi, namun secara komunikasi terdapat sedikit permasalahan terkait alur komunikasi dan secara sumber daya manusia masih memiliki banyak hambatan. Diperlukan perhatian lebih dan peningkatan *skill* SDM ASN dalam OPD agar dapat menjalankan *smart governance* dengan baik khususnya dalam Aplikasi Magelang Cerdas.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam proses pembaharuan pelayanan publik dengan berbasis *online* melalui Aplikasi Magelang Cerdas terutama dalam fitur monggo lapor yakni, secara garis besar Organisasi Perangkat daerah belum sepenuhnya berpartisipasi dalam

pengembangan inovasi tersebut dengan belum terjalinnya kerja sama, kurangnya tim kontrol, dan kurangnya tim ahli penanganan permasalahan yang terjadi pada layanan aplikasi tersebut. Kemudian untuk faktor penghambat yang ada di masyarakat yakni secara garis besar adalah belum sadarnya atau belum terbiasa masyarakat dalam peralihan dari pelayanan yang serba manual menjadi serba online.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti menyarankan:

1. Diperlukannya komunikasi yang baik antara Organisasi Perangkat Daerah kepada masyarakat maupun kepada tim pembentukan Aplikasi Magelang Cerdas, sehingga kejadian misscommunication tidak di temukan lagi.
2. Segera meningkatkan kualitas sumberdaya mengenai tim ahli IT, karena ketika pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang belum mempunyai tim ahli IT Ketika permasalahan yang di temui oleh masyarakat mengenai aplikasi Magelang cerdas akan memakan waktu dan menjadikan pelayanan tidak efisien Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang.
3. Sebaiknya ukuran atau kapasitas aplikasi Magelang Cerdas di perkecil sehingga masyarakat yang mempunyai gadged dengan spek standar dapat memakainya.
4. Segera memberi pemahaman literasi teknologi kepada masyarakat dan memberikan alasan dampak positif dari penggunaan pelayanan yang

berbasis online sehingga masyarakat akan lebih terbuka cara berpikir dan meninggalkan ketergantungannya dengan layanan konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bachtiar. (2018). *METODE PENELITIAN HUKUM*. UNPAM PRESS.
- Fajar. (2019). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK SUMEDANG. 27(7), 1–5.
- Johni Ibrahim. (2008). Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. banyumedia.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). Penelitian hukum normatif: suatu tinjauan singkat. Rajawali Press.
- SUBARSONO. (2005). ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK Konsep, Teori Dan Aplikasi. Pustaka Pelajar.
- Semil, N. (2018). PELAYANAN PRIMA INSTANSI PEMERINTAH (B. Bungin (ed.); 1st ed.). KENCANA.

Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Intruksi Presiden RI No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Goverment
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika Di Indonesia
- Peraturan Daerah Kota Magelang No.5 tahun 2018 tentang Inovasi Daerah.

Jurnal Internasional

- Sanna, A., Serafin, R., & Maganetti, N. (2021). E-health. Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics), 6545, 697–720. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26
- Safira, M. R., & Rachmawati, R. (2022). Implementation of Smart City in Magelang through the Magelang Cerdas Application. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 1039(1), 012064. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1039/1/012064>
- Siahaan, A. Y., & Sihombing, T. (2018). Implementing E-Public Service in North Sumatera: Prospects and Challenges. 141(ICOPOSDev 2017), 181–184. <https://doi.org/10.2991/icoposdev-17.2018.38>
- Oktariyanda, T. A., & Achmadja, N. C. (2023). Implementation of the “Sippadu 2.0” in Terms of Public Service Innovation Successes. Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4_18
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the Smart City: a review of the

literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408.
<https://doi.org/10.1177/0020852314564308>

Jurnal Nasional

- Haqi, F. (2017). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*, 1–73.
[https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/85057/Faisal Haqi 100910201037_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/85057/Faisal%20Haqi%2010201037_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(2), 193–204. <https://doi.org/10.47650/jglp.v1i2.28>
- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). Smart City Kota Magelang : Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(2), 356. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i2.2734>
- Latifah, & Nurlukman, A. D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 167–180. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/470/283>
- Warsono, R. M. dan H. (2020). Peningkatan Kapasitas Aplikasi Mobile “Magelang Cerdas” dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *JPALG (Journal of Public Administration and Local Governance)*, 4(2), 124–140. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v4i1.2394>
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Journal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Junus, D., Sahi, N. A., Podungge, A. W., & Nuna, M. (2022). Economics and Digital Business Review Analisis Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato Abstrak. 3(2), 356–368.
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131–146.

- Haura. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. 3(1), 66–77
- Argueso, C. T., Assmann, S. M., Birnbaum, K. D., Chen, S., Dinneny, J. R., Doherty, C. J., Eveland, A. L., Friesner, J., Greenlee, V. R., Law, J. A., Marshall-Colón, A., Mason, G. A., O’Lexy, R., Peck, S. C., Schmitz, R. J., Song, L., Stern, D., Varagona, M. J., Walley, J. W., & Williams, C. M. (2019). Directions for research and training in plant omics: Big Questions and Big Data. *Plant Direct*, 3(4), 1–16. <https://doi.org/10.1002/pld3.133>
- Azhari, A. K. (2018). Pengelolaan Potensi Wisata di Daerah Otonom Bertumpu Kreativitas dan Inovasi Aparatur Pemerintah Daerah. 2(21), 1–9.
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Fayyadh, M. (2021). INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 19.
- Gad Langelo, M. O., Pratikno, M., & Lotulung, L. (2021). PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI SAMSAT KABUPATEN MINAHASA UTARA. 17, 509–520.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pendidikan, 143.
- Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 02(01), 1–19.
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122–132. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>
- Setyoko, H., Rawinarno, T., & Shafira, N. (2021). Inovasi pelayanan publik pemerintah provinsi banten selama covid-19. *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten*, 13(1).
- Sutrisna, I. W. (2021). Penyelenggaraan pelayanan publik yang inovatif di masa pandemi covid-19. 04(02), 21–29.
- Syaidah, S. (2020). Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19. *Dialektik*

a, 7(2), 148–158. <http://journal.unla.ac.id/index.php/dialektika/article/view/1730>
W.Utomo, T. W. (2017). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1–160.

Wulandira, F., Mairi, B., Sampe, S., Jacklin, L., & Lotulung, H. (2021). PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN BAHU KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO PUBLIC SERVICES DURING COVID-19 PANDEMIC IN BAHU SUB-DISTRICT MALALAYANG DISTRICT MANADO CITY PENDAHULUAN Latar Belakang. 17, 521–530.

Internet

Datago.magelangkota.go.id. (n.d.). DDA. Retrieved March 15, 2023, from <https://datago.magelangkota.go.id/frontend/itemdda/index?item=1784>

Magelangekspres.com. (n.d.). Aplikasi Magelang Cerdas, Mudahkan Masyarakat Terima Layanan Pemkot Magelang | magelangekspres.com. Retrieved May 3, 2023, from <https://magelangekspres.com/aplikasi-magelang-cerdas-mudahkan-masyarakat-terima-layanan-pemkot-magelang/>

Pdamkotamagelang.com. (n.d.). PDAM Kota Magelang. Retrieved March 15, 2023, from <https://pdamkotamagelang.com/>