

# **Inovasi Pelayanan Publik Di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta**

## *Public Service Innovation In Kusuma Bhakti Jurug Hero's Tomb Surakarta*

**Yoga Hidayanto<sup>1</sup>, Joko Pramono<sup>2</sup>, Joko Suranto<sup>3</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara<sup>1</sup>, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik<sup>2</sup>,  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta<sup>3</sup>  
[yogahidayanto78@gmail.com](mailto:yogahidayanto78@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : (1) observasi, (2) wawancara, dan (3) dokumentasi.

Penelitian ini dilakukan dengan mengelaborasi teori Tipologi Inovasi Paul Windrum dan Atribut Inovasi Rogers dengan disesuaikan kondisi tempat penelitian. Tipologi Inovasi Paul Windrum ini dibagi menjadi beberapa dimensi yaitu Inovasi Layanan, Inovasi Penyediaan Layanan dan Inovasi Sistemis. Dengan menggunakan pengukuran Tipologi ini, akan didapatkan berbagai macam inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta. Setelah diukur dengan menggunakan Tipologi Inovasi, selanjutnya inovasi-inovasi pelayanan tersebut diukur lagi menggunakan Atribut Inovasi yang terdiri dari Keuntungan Relatif, Kesesuaian dan Kerumitan.

Dari pengukuran Tipologi Inovasi didapatkan beberapa jenis inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta seperti Perencanaan layanan wisata religi, perencanaan penambahan sarana dan prasarana, perencanaan renovasi infrastruktur, perencanaan kegiatan yang sifatnya hiburan, perencanaan kegiatan yang sifatnya religi, komunikasi dan kerja sama dengan Dinas Pariwisata Surakarta, Dinas Kebudayaan Surakarta, Dinas Perhubungan Surakarta, tokoh-tokoh masyarakat, tokoh-tokoh agama dan swasta.

Hasil penelitian dengan menggunakan Teori Atribut Inovasi Rogers diatas menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan dari masyarakat. Pada Atribut Keuntungan Relatif ditunjukkan dalam hal keunggulan atau nilai lebih dari inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta. Atribut kesesuaian yang menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta sudah berdasarkan pada kondisi dan kebutuhan dari masyarakat yaitu pelayanan yang mudah. Kerumitan pada mekanisme, tata cara dan prosedur dalam mengakses pelayanan tidak terdapat kerumitan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Taman Makam Pahlawan

## **Abstract**

### ***Public Service Innovation In Kusuma Bhakti Jurug Hero's Tomb Surakarta***

*This research on Public Service Innovations at the Heroes Cemetery of Kusuma Bhakti Jurug Surakarta aims to describe the public service innovations carried out by the Kusuma Bhakti Jurug Heroes Cemetery Surakarta. This type of research is descriptive qualitative. The data collection techniques used are : (1) observations, (2) interviews, and (3) documentations.*

*This research was conducted elaborating theories Paul Windrum's Typology of Innovation and Rogers' Innovation Attribute, according to the conditions of the research site. Paul Windrum's typology of innovation is divided into several dimensions, namely Service Innovation, Service Provision Innovation and Systemic Innovation. By using this typology measurement, various kinds of service innovations will be obtained by the Heroes Cemetery of the Innovation Typology, then the service innovations are measured again using the Innovation Attribute which consists of Relative Advantage, Compability and Complexity.*

*From the measurement of the Innovation Typology, it was found that several types of service innovations were carried out by the Kusuma Bhakti Jurug Surakarta Heroes Cemetery such as planning for religious tourism services, planning for additional facilities and infrastructure, planning for infrastructure, planning for activities that are entertainment in nature, planning for activities that are religious in nature, communication and work. Together with Departement of tourism Surakarta, Departement of Culture Surakarta, Deparement of Transportation Surakarta, community leaders, religious leaders and the private sector.*

*The result of the research using Rogers' Innovation Attribute Theory above show that the Service Innovations carried out by the Heroes Cemetery of Kusuma Bhakti Jurug Surakarta can be said to run well and are able to answer the needs of the community. The Relative Profit Attribute are shown in terms of superiority or value over service innovations carried out by the Kusuma Bhakti Jurug Surakarta Heroes Cemetery. The Compability attribute indicates that the Service Innovation carried out by the Heroes Cemetery of Kusuma Bhakti Jurug Surakarta is based on the conditions and needs of the community, namely easy service. There is no complexity in the mechanism, procedure and procedures for accesing services.*

*Keywords: Innovation, Service, Hero's Cemetery*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Visi pembangunan dalam RPJMD Tahun 2016 - 2021 merupakan visi Walikota dan Wakil Walikota yang disampaikan pada saat proses pemilihan kepala daerah. Visi tersebut adalah terwujudnya Surakarta sebagai Kota Budaya, Mandiri, Maju dan Sejahtera.

Sedangkan misi merupakan upaya umum tentang bagaimana cara mewujudkan visi. Misi juga menjadi alasan utama mengapa suatu organisasi harus ada dan bagaimana komitmen terus dijaga oleh segenap stakeholder selaku pemangku kepentingan dalam pembangunan. Misi pembangunan yang ditetapkan dalam mencapai visi yaitu "Mewujudkan masyarakat Surakarta yang Waras, Wasis, Wareg, Mapan dan Papan". Penjabaran Misi RPJMD Kota Surakarta Tahun 2016 - 2021 dilakukan dengan meyelaraskan misi kepala daerah terpilih dengan misi RPJPD Kota Surakarta Tahun 2005 - 2025.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Dinas Sosial Kota Surakarta mengarah pada pencapaian unsur visi : Mewujudkan Masyarakat yang Waras, Wasis, Wareg, Mapan dan Papan. Adapun misi RPJMD yang terkait dengan tugas dan fungsi dinas yaitu kualitas dan kinerja penanganan permasalahan sosial dengan sasaran meningkatnya penanganan PMKS, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam penanganan masalah sosial sesuai dengan standar yang berlaku dan tujuan meningkatkan kualitas implementasi perencanaan pengendalian dan evaluasi kinerja pembangunan dengan sasaran meningkatkan kualitas implementasi perencanaan

pengendalian dan evaluasi kinerja pembangunan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27-C Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta pada Dinas Sosial mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintah daerah bidang sosial berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta merupakan sebuah ruang terbuka publik sebagai perwujudan perkembangan sejarah Kota Solo dan bentuk penghargaan masyarakat Kota Solo terhadap jasa para pahlawan yang telah gugur. Sebagai ruang terbuka publik, TMP Kusuma Bhakti memberikan sebuah solusi rekreatif - edukatif - kontemplatif yang memperhatikan keharmonisan unsur budaya dan lingkungan tanpa meninggalkan konsep besar pengembangan kawasan Kota Solo. TMP ini memiliki luas lahan kurang lebih 4,6 Ha terdapat lebih dari 1000 makam Pahlawan dan terletak di Jl. Ir. Sutami, Pucang Sawit, Jebres, Kota Surakarta.

Ada pemberitaan di website resmi Provinsi Jawa Tengah ([jatengprov.go.id](http://jatengprov.go.id)), Walikota Surakarta Periode 19 Oktober 2012 - 5 Agustus 2015 dan 17 Februari 2016 - 17 Februari 2021, F.X. Hadi Rudyatmo Pada Senin, 22 Mei 2020 usai melakukan ziarah di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta dalam 1 memperingati hari kebangkitan nasional. Ia menjelaskan bahwa TMP berpotensi menjadi lokasi wisata religius bagi masyarakat. Guna menindaklanjuti wacana tersebut,

Pemerintah Kota Surakarta akan melakukan pembenahan penataan TMP Kusuma Bhakti. Saat ini Pemkot sedang menyelesaikan proyek perencanaan fisik untuk TMP Kusuma Bhakti menjadi tempat wisata.

Pada saat ini terkait dengan fenomena sosial, bagi masyarakat makam itu kesannya angker dan seram. Dengan adanya nanti dijadikan sebagai wisata religi, Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti akan berubah. Jadi kesan angker dan seram akan hilang. Kemudian juga bisa meningkatkan daya tarik masyarakat untuk berkunjung. Berdasarkan pengamatan di TMP Kusuma Bhakti juga dimanfaatkan masyarakat fasilitas yang ada untuk kegiatan masyarakat contohnya kegiatan rekreasi yang berupa berkemah dari Yayasan Lentera Surakarta. Untuk pengelolaan TMP Kusuma Bhakti sudah dikelola oleh Dinas Sosial Kota Surakarta.

Adapun permasalahan yang ditemukan di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta yaitu masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana seperti kursi roda belum ada, tembok abadi belum ada, ruang informasi kurang, belum ada helm tempur, belum ada perpustakaan, belum ada tembok tata tertib, belum ada monumen atau tugu, peralatan untuk TMP kurang, tamannya sudah ada tetapi kurang rapi dan tidak tertata dan Mushola sudah ada tapi kurang bagus semuanya disebabkan karena kurangnya anggaran dan TMP Kusuma Bhakti dijadikan sebagai wisata religi syarat-syaratnya juga belum terpenuhinya termasuk belum adanya bioskop, panggung seni, prasasti dan lain-lain. ( Wawancara dengan Kepala Seksi Kepahlawanan,

Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial, Dinas Sosial Kota Surakarta pada tanggal 4 Agustus 2021).

Potensi-potensi yang dimiliki Taman Makam Pahlawan untuk dijadikan sebagai wisata religi sebagai berikut : 1) Makam (kijing dan nisan), 2) Petak Makam 3) Plaza Upacara, 4) Jalan Utama, 5) Pintu Gerbang, 6) Tembok Nama, 7) Tiang Bendera, 8) Ruang Kantor, 9) Persemayaman, 10) Jalan setapak di petak makam, 11) Pagar Keliling, 12.) Pertamanan, 13.) Halaman Parkir, 14.) Rumah Petugas. Itu potensinya tetapi masih kurang baik, perlu adanya perbaikan atau renovasi.

## **2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dapat dibahas dari uraian latar belakang masalah diatas yaitu sebagai berikut :

Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta ?

## **3. Definisi Konsep**

### **a. Inovasi**

Menurut Rogers (dalam Badu Ahmad, 2018 : 77) , Inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya Shapiro (dalam Badu Ahmad, 2018 : 77) , melihat inovasi sebagai sebuah keunggulan kompetitif dari suatu perusahaan. Sejalan dengan rumusan pengertian diatas Robbins (dalam Badu Ahmad, 2018 : 78) mengatakan bahwa inovasi adalah jenis -jenis perubahan yang lebih khusus. Inovasi (innovation) merupakan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki

suatu produk atau proses, juga layanan.

b. Pelayanan

Pelayanan menurut Loina menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari suatu produk pembentukan citra baik itu melalui media berita, membentuk budaya perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. (Loina, 2001 : 38)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2004 : 6)

Sedangkan menurut Napitupulu menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah : "Serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada di miliki serta pelanggaran lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut."

c. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Asian World Bank Inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas ; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan

kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno (2008 : 9) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013 : 24) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai "suatu proses yang berisi konsep - konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi." Lu and Tseng (dalam Rina Mei Mirnasari, 2013 : 24).

d. Taman Makam Pahlawan

Taman Makam Pahlawan Nasional (TMPN) utama adalah suatu tempat atau lokasi yang diperuntukan bagi pemakaman para pahlawan dan pejuang yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang terletak di Ibukota Negara (Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2009).

Taman Makam Pahlawan Nasional (TMPN) adalah suatu tempat atau lokasi yang diperuntukan bagi pemakaman para pahlawan dan pejuang yang memenuhi syarat-syarat tertentu. Taman Makam Pahlawan Nasional ini berada di Provinsi dan Kabupaten/ Kota di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010).

Makam Pahlawan Nasional (MPN) adalah suatu tempat diluar TMPN Dimana terdapat Jenazah Pahlawan Nasional dimakamkan, MPN terletak diluar TMPN. (Pedoman Umum:2003).

#### **4. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk instrumen-instrumen yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian.

Tipologi Inovasi, dilihat dari :

- a. Inovasi Layanan
  - 1) Melakukan penambahan sarana dan prasarana yang belum ada.
  - 2) Melakukan renovasi yang sudah ada.
- b. Inovasi Penyediaan Layanan
  - 1) Menambah kegiatan yang sifatnya hiburan.
  - 2) Menambah kegiatan yang sifatnya religi.
- c. Inovasi Sistemis
  - 1) Menjalin komunikasi dengan Organisasi Perangkat Daerah dan Pihak Ketiga.
  - 2) Menjalin kerjasama dengan Organisasi Perangkat Daerah dan Pihak Ketiga.

Selanjutnya untuk mempertajam analisis, peneliti menganalisis inovasi-inovasi tersebut dengan atribut inovasi pelayanan di sektor publik :

Atribut Inovasi dilihat dari :

- 1) Keuntungan Relatif
- 2) Kesesuaian
- 3) Kerumitan

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara jelas dan detail suatu keadaan. Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu dengan cara menentukan informan sebagai sumber data pendukung untuk mencari keakuratan data dan kesesuaian keadaan lokasi penelitian.

#### **2. Lokasi Obyek Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta. Pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan penulis yang ingin mengeksplorasi inovasi pelayanan publik yang ada di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta.

#### **3. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentu informan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling yang merupakan suatu teknik untuk menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu bertujuan agar data yang diperoleh nanti bisa lebih representatif. Sehingga peneliti memilih informan yang dapat dipercaya dan mengetahui informasi

penelitian secara lebih rinci dan detail. Informan dalam penelitian ini yaitu 1) Kepala Seksi Kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial, 2) Pramu Permakaman, 3) Ketua Legiun Veteran Republik Indonesia Kota Surakarta, 4) Pengunjung Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Inovasi Layanan**

#### **a. Perencanaan Layanan Wisata Religi**

Perencanaan layanan wisata religi di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta sangat baik dengan adanya wisata religi itu diharapkan akan menghilangkan image menakutkan atau menyheramkan bagi para peziarah dan para pengunjung.

#### **b. Perencanaan Penambahan Sarana dan Prasarana**

Perencanaan penambahan sarana dan prasarana untuk dijadikan wisata religi berdasarkan Peraturan Menteri Sosial No 23 Tahun 2014 Tentang Standar Pengelolaan Taman Makam Pahlawan Nasional dan Makam Pahlawan Nasional bahwa komponen fisik terdiri dari komponen utama dan komponen penunjang.

#### **c. Perencanaan Renovasi Infrastruktur**

Rencananya membangun masjid, gedung perpustakaan, gedung kantor, gapuro masuk ke TMP Kusuma Bhakti, penghijauan, dan pemerataan atau penghurukan tanah.

### **2. Inovasi Penyediaan Layanan**

#### **a. Perencanaan kegiatan yang sifatnya hiburan**

Perencanaan kegiatan yang bersifat religi apabila Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti sudah menjadi tempat wisata religi, contohnya : Musik-musik keroncong dan pentas kesenian

#### **b. Perencanaan kegiatan yang sifatnya religi**

Perencanaan kegiatan yang bersifat religi apabila Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti sudah menjadi tempat wisata religi diberikan fasilitas izin kepada tokoh agama di Indonesia apabila ingin melakukan kegiatan yang bersifat keagamaan. Contohnya : Pengajian Tablig Akbar.

### **3. Inovasi Sistemis**

#### **a. Komunikasi dengan Organisasi Perangkat Daerah meliputi Dinas Pariwisata Surakarta, Dinas Kebudayaan Surakarta dan Dinas Perhubungan Surakarta, tokoh-tokoh agama dan tokoh-tokoh masyarakat tokoh-tokoh agama dan swasta**

Komunikasi tersebut sangat diperlukan baik berupa rapat koordinasi, konsultasi, arahan dan saran dengan seperti itu akan menghasilkan mendekati kesempurnaan dari rencana perencanaan Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti sebagai tempat wisata religi.

#### **b. Kerja Sama dengan Organisasi Perangkat Daerah meliputi Dinas Pariwisata Surakarta, Dinas Kebudayaan Surakarta dan Dinas Perhubungan Surakarta, tokoh-tokoh agama**

dan tokoh-tokoh masyarakat, dan swasta

Kerjasamanya berupa dalam hal pengisian acara baik itu acara keagamaan maupun kesenian dan kebudayaan dimana untuk mengisi di hari-hari peringatan hari besar kemerdekaan atau hari-hari besar keagamaan dan hari besar yang lainnya. Dari swasta wujudnya tidak langsung misalnya sponsor dan kegiatan-kegiatan acara wisata religi.

#### **4. Keuntungan Relatif**

Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti lokasinya sangat strategis perbatasan dengan Kabupaten Karanganyar serta dekat dengan Sungai Bengawan Solo yang terkenal, juga bedampingan dengan Bumi Perkemahan serta Taman Wisata Kebun Binatang Jurug.

Dengan berbagai macam keunggulan yang dimiliki oleh inovasi-inovasi Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta maka dapat dikatakan sejalan dengan Indikator Keuntungan Relatif bahwa sebuah inovasi harus memiliki keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya dimana Inovasi-Inovasi yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta ini membuat pelayanan menjadi lebih mudah dan beragam dengan menjangkau semua lapisan masyarakat.

#### **5. Kesesuaian**

Pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma

Bhakti Jurug Surakarta sebelumnya yaitu pelayanan pemakaman, pelayanan ziarah dan pelayanan penyediaan fasilitas sarana dan prasarana. yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Indikator Kesesuaian yang menyatakan bahwa inovasi itu memiliki nilai kesesuaian dengan metode pelayanan sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.

#### **6. Kerumitan**

Prosedur dan mekanisme dalam izin wisata religi masih sama dengan peraturan sebelumnya.

Mungkin yang menjadi kendala tersendiri bagi TMP Kusuma Bhakti adalah mengenai anggaran itu disebabkan adanya Peraturan.

Begitu pula inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta menawarkan perencanaan pelayanan baru dan lebih baik dalam pelaksanaannya kedepan. Hal ini dapat dikatakan sejalan dengan indikator kerumitan yang menyatakan bahwa inovasi itu menawarkan cara yang lebih baik dan lebih baru maka umumnya tidak menjadi masalah penting.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

Adapun Tipologi inovasi di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta dibagi menjadi beberapa jenis yaitu :

- a. Inovasi layanan meliputi :  
perencanaan layanan wisata religi,  
perencanaan sarana dan prasarana,

dan perencanaan renovasi infrastruktur.

b. Inovasi Penyediaan Layanan meliputi : perencanaan kegiatan yang sifatnya hiburan dan perencanaan kegiatan yang sifatnya religi.

c. Inovasi Sistemis meliputi : Komunikasi dengan Dinas Pariwisata, Dinas Kebudayaan, Dinas perhubungan, tokoh-tokoh masyarakat, tokoh-tokoh agama dan swasta.

Kerjasama dengan Dinas Pariwisata, Dinas Kebudayaan, Dinas perhubungan, tokoh-tokoh masyarakat, tokoh-tokoh agama dan swasta.

Adapun Atribut Inovasi di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta :

a. Keuntungan Relatif

Keunggulan yang dimiliki oleh inovasi-inovasi Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta maka dapat dikatakan sejalan dengan Indikator Keuntungan Relatif bahwa sebuah inovasi harus memiliki keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya dimana Inovasi-Inovasi yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta ini membuat pelayanan menjadi lebih mudah dan beragam dengan menjangkau semua lapisan masyarakat.

b. Kesesuaian

Indikator Kesesuaian yang menyatakan bahwa inovasi itu

memiliki nilai kesesuaian dengan metode pelayanan sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.

c. Kerumitan

Begitu pula inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta menawarkan perencanaan pelayanan baru dan lebih baik dalam pelaksanaannya kedepan. Hal ini dapat dikatakan sejalan dengan indikator kerumitan yang menyatakan bahwa inovasi itu menawarkan cara yang lebih baik dan lebih baru maka umumnya tidak menjadi masalah penting.

## 2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai berikut :

1. Hendaknya Dinas Sosial Kota Surakarta memberikan perhatian lebih untuk Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta terutama dalam hal anggaran.
2. Hendaknya Dinas Sosial Kota Surakarta mencari sumber dana lain untuk mewujudkan wisata religi, seperti dana corporate sosial responsibility.
3. Hendaknya Dinas Sosial Kota Surakarta perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal rehabilitasi pemakaman, agar para pengunjung tidak memberi penilaian buruk.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung : Mangga Makmur Tanjung Lestari.

- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Loina. (2001). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta : Grafindo Persada.
- Lukman, Sampara. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. Edition 3*. USA : Sage Publication, Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moelong. L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim : Bayumedia Publising.
- Mustofadidjaja, A.R. (2003). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta : LAN
- Napitulu, Paiman. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Statisfactions*. Bandung : P.T. Alumni.
- Nurhayoko,Gogor (2020). *Inovasi Birokrasi*. Jakarta : KPG (Kepustakaan Populer Gramedia).
- Sugiyono. (1994). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (mix methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Suharyadi & Purwanto. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

### **E-book**

- Yogi Suwarno. (2008). "Inovasi disektor Publik". STIA - LAN. Jakarta. Melalui <<https://www.zerosugar.files.wordpress.com/2012/04/e-book-inovasi-di-sektor-publik-yogi-suwarno.pdf>>

### **Jurnal dan Skripsi**

- Asian Development Bank, *Innovation In the Public Sector 2012 Bappeda Kota Semarang*. Kota Semarang Dalam Angka 2014. 2014

- Abdillah, F.A. 2016. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Haqi, F. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik E-Health di Dinas Kesehatan Kota Surabaya*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember. Jember.
- Hertina, D. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jenderal Soedirman. Banyumas.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya - Bungurasih*. Universitas Airlangga Volume 1. Journal.unair.ac.id
- Musabry. 2020. *Inovasi Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Wahyuni, A.S. 2016. *Inovasi dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.

## **Peraturan Perundang - Undangan**

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Standar Pengelolaan Taman Makam Pahlawan Nasional dan Makam Pahlawan Nasional

## **Dokumen**

Renstra Strategis Dinas Sosial Kota Surakarta Tahun 2016 - 2021

## **Website**

<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/pemkot-surakarta-wacanakan-tmp-sebagai-destinasi-wisata>. Diakses pada 1 Mei 2021

<https://cagarbudaya.kemdikbud.go.id/cagarbudaya/detail/PO2014102300226/tmp-kusuma-bhakti>. Diakses pada 1 Mei 2021

<https://sikapdaya.kemsos.go.id/kegiatan/detail/4>. Diakses 20 September 2021

<https://www.krjogja.com/berita-lokal/jateng/solo/bumi-perkemahan-dan-makam-pahlawan-jadi-landmark-baru-solo>. Diakses 20 September 2021