



Smart Government: Berdamai dengan Perubahan

Aksi mogok massal pengemudi moda transportasi publik konvensional di Jakarta yang memprotes moda transportasi berbasis *online* pada 22 Maret 2016 merupakan isu global karena moda transportasi berbasis aplikasi ini juga telah ada di beberapa negara, termasuk Amerika Serikat, Inggris, Jerman, Belanda, Korea Selatan, dan Filipina. Mungkin karena inilah peliputan media asing mendominasi pemberitaan aksi mogok massal yang cenderung penuh dengan aksi brutal, kekerasan, intimidasi dan menegangkan. Komentar dari berbagai media asing memberikan gambaran seperti ini. BBC, kantor berita asal Inggris, mewartakan aksi tersebut disertai aksi anarkis para pengemudi. Para pengemudi bus kota dan bajaj pun ikut ambil bagian. “Para pengemudi menyatakan aplikasi transportasi seperti Uber dan Grab membuat mereka sulit memperoleh penghasilan di kota yang amat padat tersebut. Beberapa pengunjung rasa terlihat menyerang kendaraan dan mengancam pengemudi lain yang tidak mengikuti mogok massal,” tulis BBC, Selasa (22/3/2016).

Sementara itu, The Guardian mengabarkan, ribuan pengemudi taksi telah mengacaukan lalu lintas Jakarta dalam sebuah unjuk rasa yang kasar. Mereka memprotes persaingan dengan moda transportasi berbasis aplikasi seperti Grab dan Uber. “Pengemudi bernama Jeffrey Sumampouw mengatakan pendapatannya merosot lebih dari 60 persen sejak Uber dan aplikasi sejenis mulai populer di Jakarta sekitar setahun lalu. ‘Pemerintah harus melindungi kami dari pengemudi ilegal yang merampas penghasilan kami. Kami hampir menangis tiap hari karena sulitnya memperoleh penumpang’ ujar dia,” demikian diwartakan The Guardian. Media asal Inggris lainnya, Daily Mail mewartakan, demonstrasi berujung anarkis ketika para pengunjung rasa berloncat-loncat di atas armada yang tak ikut mogok massal.

Sementara itu, pengemudi taksi dan para pesaing yang berasal dari transportasi berbasis *online* dilempari batu. “Kemarahan telah memuncak di kalangan pengemudi taksi di seluruh dunia karena kehadiran perusahaan asal AS, Uber, salah satu *startup* yang paling bernilai di dunia serta aplikasi-aplikasi sejenis yang menawarkan tarif lebih murah ketimbang operator transportasi tradisional,” tulis Daily Mail.

Kantor berita asal Australia ABC mendeskripsikan, ribuan pengemudi taksi membuat lalu lintas lumpuh total di Jakarta dalam aksi unjuk rasa menentang Uber dan transportasi sejenisnya. Konvoi taksi dan bajaj memblokir jalan-jalan utama di Jakarta sehingga menyebabkan kekacauan lalu lintas. “Demonstrasi berujung kekerasan, dengan berita dan media sosial menunjukkan para pengemudi menyerang taksi yang menolak ikut serta dan polisi melindungi pengendara sepeda motor transportasi aplikasi dari pengunjung rasa yang marah,” tulis ABC.

Apa yang terjadi sesungguhnya adalah puncak kegelisahan masyarakat yang menginginkan pelayanan transportasi massal yang terjangkau, murah dan cepat yang mendukung tuntutan kinerja mereka ditengah-tengah menurunnya pendapatan mereka karena krisis ekonomi di negeri ini. Ketika berbagai terobosan perusahaan rintisan (*star-up*) yang digawangi anak-anak muda dan melahirkan cara baru mendapatkan moda transportasi yang berbasis *online* (*daring*) yang efisien justru pemerintah tidak menyiapkan kerangka kebijakan yang memadahi sehingga tuduhan terhadap moda transportasi yang menjadi alternatif masyarakat dan sangat diminati ini mendapatkan tuduhan sebagai moda transportasi ilegal.

Rasa malu sebagai sebuah bangsa jelas tampak dari wajah pemimpin kita. Betapa tidak, sebagian media asing *mainstream* mewartakan tentang keberingasan, kekerasan dan segala polah tingkah para sopir taksi yang mengerikan itu. Inikah wajah Indonesia hari ini? Kita perlu segera



menyikapi permasalahan ini agar kejadian serupa tidak terjadi di masa mendatang. Kata kuncinya adalah menyesuaikan diri (*adaptive*) dengan lingkungan yang berubah sangat cepat dengan mengantisipasinya melalui intervensi kebijakan yang adil.

Transformasi sistem transportasi konvensional ke arah sistem transportasi berbasis online yang sebenarnya menguntungkan tidak hanya masyarakat tetapi juga penyedia layanan ini justru menimbulkan pro-kontra berkepanjangan. Bagi kalangan yang tidak setuju berdalih bahwa sistem transportasi yang ada saat ini sudah cukup nyaman dan mampu memberikan jaminan perlindungan kepada penggunanya karena berasuransi. Karenanya wajar jika harga yang dikeluarkan pengguna untuk membeli layanan transportasi konvensional lebih mahal. Sedangkan bagi kalangan yang setuju menganggap bahwa masyarakat justru sangat diuntungkan karena selain murah –menjadi pertimbangan utama, juga karena cepat dan mudah didapatkan dengan ketepatan waktu yang sangat tinggi. Di tengah-tengah kondisi ekonomi yang kurang baik seperti saat ini, maka moda transportasi berbasis *online* jauh lebih diharapkan oleh masyarakat.

Transformasi moda transportasi berbasis online telah menjadi trend di belahan dunia. Respon pemerintah di masing-masing negara juga positif terhadap moda transportasi non-konvensional ini. Beberapa negara yang telah mendukung kebijakan moda transportasi berbasis online ini antara lain: Filipina, Amerika Serikat, Korea Selatan, Jerman, Inggris, dan Belanda (Kompas, 23 maret 2016). Di Filipina, kebijakan taksi berbasis aplikasi diperbolehkan karena ada aturan yang sesuai dengan klasifikasi taksi berbasis aplikasi bernama *Transportation Network Vehicle Service* (TNVS).

Di Amerika Serikat, menerapkan kebijakan yang berbeda-beda di setiap Negara bagian. Di New York misalnya, taksi berbasis aplikasi dilegalkan dengan syarat menggunakan pelat khusus yang sama dengan taksi regular, pengemudinya memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus, penumpangnya harus membayar dengan kartu kredit.

Di Seoul, Korea Selatan, pemerintah lokal melarang taksi berbasis aplikasi karena dinilai tidak memberikan standar keamanan bagi penggunanya. Pemerintah Seoul kemudian membangun sendiri aplikasi bagi moda transportasi berbasis online sebagai ganti atas pelarangan dengan dukungan kebijakan yang lebih memberikan perlindungan bagi penggunanya.

Pemerintah Inggris melalui Otoritas *Transport of London* membolehkan beroperasinya taksi berbasis aplikasi. Sebelumnya, *Licensed Taxi Driver Association* menolak Uber sebagai taksi karena tidak masuk sebagai klasifikasi taksi.

Meskipun demikian beberapa negara melakukan pelarangan terhadap moda transportasi berbasis aplikasi ini, seperti Thailand, Jerman, dan Belanda. Di Thailand misalnya, Departemen Transportasinya memerintahkan Uber Technologies Corp, salah satu operator taksi berbasis aplikasi, menghentikan operasinya. Pengemudi yang menggunakan kendaraan pribadi untuk kebutuhan komersial didenda.

Di Jerman, Otoritas Transportasi Berlin melarang beroperasinya taksi berbasis aplikasi karena dinilai tidak memenuhi standar keamanan angkutan umum. Pengadilan Frankfurt juga melarang beroperasinya taksi berbasis aplikasi karena dinilai sebagai perusahaan tidak resmi. Demikian juga dengan pemerintah Belanda. Pengadilan Belanda melarang beroperasinya taksi berbasis aplikasi karena dinilai melanggar peraturan mengenai pengemudi.



“*All failure is failure to adapt, all success is successful adaptation*”. Ungkapan Max McKeown dalam bukunya yang berjudul *Adaptability: The Art of Winning in An Age of Uncertainty* di atas, setidaknya membuka ruang kesadaran kita betapa pentingnya menyesuaikan diri dengan lingkungan diluar kita yang begitu cepat. Indonesia hari ini tidak bisa hanya berpangku tangan, hanya menyaksikan bagaimana negara lain telah melakukan berbagai langkah antisipasi perubahan dengan baik, tidak hanya sekedar pada ruang lingkup organisasional namun telah masuk ke ranah individual. Setiap warga diminta lebih awal memahami dan mengerti hakekat persaingan antar individu dalam rangka berebut tempat kerja, perusahaan menyiapkan dirinya untuk mengantisipasi perubahan pola konsumsi masyarakat konsumen terhadap barang dan jasa baru, karenanya berbagai model pelayanan terbaik juga disodorkan agar setiap perusahaan mampu memenangkan persaingan dengan perusahaan sejenis. Sebaliknya individu dan organisasi yang tidak mampu beradaptasi dengan lingkungan luar yang berubah akan ditinggalkan oleh konsumennya. Tidak butuh waktu lama, perusahaan yang tidak mau menyesuaikan diri dengan lingkungan akan mati. Rhenald Kasali (2016) memberikan banyak contoh perusahaan yang ‘sekarat’ akibat tekanan lingkungan perubahan yang sangat cepat.

Kita bisa melihat bagaimana Kodak dan Fuji Film yang menjadi raja kamera pada akhirnya tumbang oleh hadirnya kamera digital. Demikian pula kamera digital yang sempat merasakan nikmatnya keuntungan, kini ‘ketir-ketir’ karena pasarnya tengah dibombardir habis-habisan oleh *smartphone*. Pada contoh yang lain, Ensiklopedia juga mengalami nasib yang sama (bangkrut) karena hadirnya Wikipedia. Media cetak jauh lebih parah nasibnya, lebih memilih menutup edisi cetak dan pindah ke edisi online.

Demikian juga dengan bisnis aplikasi, siapa kini yang masih menggunakan *Short Message Services* (SMS) dan *BlackBerry Messenger* (BBM)? Kedua aplikasi ini sudah jauh tertinggal dan tidak banyak digunakan dan banyak konsumen yang lebih memilih aplikasi terbaru seperti WhatsApp dan Line.

Di tanah air, dampak perkembangan teknologi informasi benar-benar berpengaruh terhadap kinerja perusahaan-perusahaan kita seperti PT Pos Indonesia yang *core business*-nya pengantaran surat, harus merasakan getirnya perubahan teknologi telepon seluler (ponsel). Pilihannya tidak lantas meminta Pemerintah untuk melarang bisnis ponsel, namun PT Pos Indonesia lebih memilih mencari jalan lain untuk mempertahankan eksistensinya. Mereka memanfaatkan jaringannya yang sudah tersebar luas di tanah air. Di antaranya, masuk ke bisnis logistik dan jasa kurir.

Hal yang sama juga dialami PT Modern Indonesia yang selama ini menggeluti penjualan film fotografi. Sama dengan yang dialami Kodak dan Fuji Film, bisnis PT Modern Indonesia juga tumbang tergilas oleh hadirnya kamera digital. Apakah lantas PT Modern Indonesia meminta perlindungan pemerintah? Tentu tidak. PT Modern Indonesia lebih memilih putar haluan, mengganti bisnisnya dari Fuji Film menjadi bisnis ritel 7 Eleven. Pemerintah membiarkan bisnis-bisnis tersebut jatuh bangun. Dalam bisnis, itu hal biasa kata Renald Kasali (2016).

Change or Die. What if you were given that choice? If you didn't, your time would end soon—a lot sooner than it had to. Could you change when change matters most? Ini adalah pertanyaan provokatif Alan Deutschman (2007) di dalam bukunya yang berjudul *Change or Die*. Buku Deutschman ini menyimpulkan bahwa meskipun kita semua memiliki kemampuan untuk mengubah perilaku, namun jarang sekali kemampuan tersebut diterapkan. Kritik demikian sudah muncul di awal abad ke-19 bahwa “*Everyone thinks of changing the world, but no one thinks*



of changing himself’, sebagaimana dikemukakan Leo Tolstoy (1828 - 1910).Masalahnya selalu di *mindset*. Padahal banyak potensi ancaman terhadap individu maupun organisasi di masa depan bisa diselesaikan hanya oleh perubahan *mindset*.

Karena itulah buku Deutschman ingin mendekonstruksi dan mengungkap kebohongan (*debunks*) sebuah mitos kuno tentang perubahan, dan ingin memastikan bahwa perubahan dapat memberdayakan kita. Perubahan adalah karma yang bisa menimbulkan perlawanan (*resistensi*) terhadap siapapun yang melakukannya. Ya! Resistensi menjadi sebuah keniscayaan, sama halnya dengan perubahan itu sendiri (Garry Yukl, 2007).

Menurut Yukl (2007) sebagaimana mengutip Cannor (1995) bahwa resistensi dari sebuah perubahan adalah keniscayaan dan merupakan fenomena umum bagi pengelola organisasi. Beberapa bentuk resistensi tersebut antara lain, kurangnya kepercayaan, keyakinan bahwa perubahan tidak diperlukan dan tidak mungkin dilakukan, ancaman dampak ekonomi bagi kepentingan tertentu, memerlukan biaya yang relatif tinggi, ketakutan akan kegagalan pribadi, hilangnya status dan kekuasaan, ancaman terhadap nilai dan idealisme dan kemarahan terhadap campur tangan. *Pertama*, salah satu alasan dasar perlawanan untuk perubahan adalah rasa tidak percaya terhadap orang yang mengusulkannya. Ini berarti bahwa sosok pemimpin menjadi sangat menentukan apakah perubahan yang dilakukannya akan membawa organisasi kearah yang lebih baik atau sebaliknya.

Kedua, salah satu alasan timbulnya perlawanan terhadap perubahan adalah tidak adanya kebutuhan yang jelas untuk sebuah perubahan. Perubahan akan ditentang jika cara melakukan perubahan telah berhasil dimasa lalu dan tidak ada bukti yang jelas akan permasalahan yang serius. Tanda dari sebuah permasalahan yang berkembang biasanya adalah ambigu pada tahapan awal, dan mudah bagi orang untuk mengabaikannya. Kesadaran untuk berubah bukan kebutuhan pimpinan saja tetapi kebutuhan anggota organisasi secara keseluruhan, sehingga perubahan menemukan esensinya: karena perlu dan sangat mungkin diimplementasikan.

Ketiga, kemungkinan perubahan mengancam kepentingan ekonomi sebagian orang bisa dibenarkan. Bagaimanapun juga perubahan akan menguntungkan organisasi, namun bagi sebagian orang,perubahan dalam organisasi akan merugikan kepentingan pribadi, tunjangan dan keamanan pekerjaan yang mungkin telah lama didapatkannya. Hal yang terakhir ini sangat relevan saat perubahan melibatkan pergantian penggantian orang dengan teknologi atau memperbaiki proses untuk membuatnya lebih efektif dan efisien. Perampangan dan pemberhentian sebelumnya meningkatkan rasa cemas dan meningkatkan ancaman nyata.

Keempat, adanya ketakutan akan kegagalan pribadi adalah bentuk perlawanan yang nyata. Perubahan membuat beberapa keahlian terlihat usang dan terbelakang dan meminta pembelajaran cara-cara baru dalam melakukan pekerjaan. Orang dengan tingkat kepercayaan diri yang rendah akan cenderung tertutup atau kurang berani mengeksplor kemampuan teknis, meskipun telah lama mereka kuasai karena cara baru yang mungkin lebih baik. Kecenderungan demikian akan mengakibatkan seseorang bersikap menentang perubahan yang memberikan cara baru dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kelima, kehilangan status dan kekuasaan merupakan salah satu alasan terpenting kenapa seseorang menentang perubahan. Perubahan besar dalam organisasi selalu menghasilkan beberapa perubahan dalam kekuasaan relatif dan status sosialnya. Strategi baru sering membutuhkan keahlian yang tidak dimiliki oleh beberapa orang yang saat ini memiliki kekuasaan dan menikmati status tinggi sebagai orang yang menyelesaikan masalah. Hal ini perlu disadari bahwa proses pembelajaran berkelanjutan harus dilakukan dan dimiliki oleh seorang pemimpin. Bagi seorang yang dibutuhkan bukanlah kekuasaan, tetapi kemampuan beradaptasi pada lingkungan yang berubah secara cepat.



Keenam, perubahan yang bertentangan dengan nilai-nilai dasar organisasi dan idealisme akan ditentang. Ancaman terhadap nilai-nilai seseorang akan meningkatkan emosi yang kuat yang mendorong perlawanan terhadap perubahan. Perubahan yang baik seharusnya lekat dengan nilai-nilai dasar dan idealisme organisasi.

Ketujuh, kemarahan terhadap campur tangan juga menjadi salah satu sebab perlawanan terhadap perubahan. Pegawai yang menentang perubahan, umumnya tidak ingin perubahan organisasi yang sedang berjalan dikendalikan oleh orang lain. Untuk itu, perubahan idealnya adalah sebuah keniscayaan karena perubahan itu menjadi kebutuhan organisasi.

Dari hasil penelitian Cannor sebagaimana dikutip oleh Yukl (2007) di atas dapat dikatakan bahwa sebuah perubahan membutuhkan pengorbanan, daya tahan (*enduring*) dan kesabaran tanpa batas. Kenapa demikian? Karena perubahan lahir dari sikap kritis terhadap lingkungan perubahan yang semakin dinamis. Kita membutuhkan alternatif baru untuk survive dalam kehidupan kita baik kehidupan pribadi maupun kelanggengan kehidupan organisasi yang menaungi kita. Karenanya kita membutuhkan *review* terhadap apa yang telah kita lakukan dan membingkai ulang (*reframing*) semua tindakan melakukan perubahan positif yang penting dalam kehidupan kita di masa datang agar segala resistensi bisa kita hadapi secara elegan tanpa menimbulkan masalah baru yang kronis.

Perubahan adalah sebuah proses adaptasi terhadap sebuah lingkungan baru (*adapting to a new situation*). Kita menyadari bahwa perubahan adalah sulit, namun jika kita tidak berubah maka kita akan mati sebagaimana ungkapan kuno tentang perubahan “*Change is difficult. Not changing is fatal*”. Banyak sekali ungkapan tentang perubahan yang dapat memotivasi kita agar kehidupan kita lebih bermanfaat, agar kita dapat *survive* di masa depan. Karena sukses dimasa depan sangat tergantung dengan kemampuan diri kita untuk berubah.

Smart Government menjadi kuncinya. IDC Government Insight mendefinisikan Smart Government sebagai “*the implementation of a set of business processes and underlying information technology capabilities that enable information to flow seamlessly across government agencies and programs to become intuitive in providing high quality citizen services across all government programs and activity domains*”. Secara esensial, IDC Government Insight mendefinisikan Smart Government sebagai penerapan serangkaian proses bisnis dan kemampuan teknologi informasi yang handal yang mendasari setiap lembaga pemerintah memberikan pelayanan warganya dengan kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi.

Konsep Smart Government merupakan pengembangan dari e-Government yang populer pada era 2000-an dalam rangka menyikapi tuntutan kebutuhan pelayanan publik melalui *Information Communication Technology* (ICT). Tujuannya adalah agar pemerintah meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik yang selama ini banyak terkendala oleh kalangan birokrasi pemerintah.

Menurut IDC, lembaga pemerintah perlu mengetahui preferensi warganya agar mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat sebagai pelanggannya. Survei IDC Government Insight mengatakan bahwa pemerintah harus lebih memahami informasi dan pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat melalui berbagai saluran pelayanan yang memadai dan bagaimana masyarakat merasa mendapatkan tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan pemerintah kepada mereka. Hal ini semakin menegaskan bahwa kemampuan pemerintah untuk memahami kebutuhan akan informasi dan layanan yang dibutuhkan warga (*customers*) menjadi kuncinya. Dengan demikian, perubahan yang terjadi tidak menimbulkan resistensi yang keras dari masyarakat.



Menurut Renald Kasali (2016) *Smart Government* sebagai sebuah model pemerintahan yang mampu menjadikan tingkat kepuasan, kesejahteraan dan *happiness* masyarakat meningkat (ketika *supply* bertemu *demand*), partisipasi ekonomi lebih produktif, sementara biaya perizinan turun dan waktu prosesnya lebih singkat. *Open platform, digital sharing data* dari operator yang secara sukarela menggunakan aplikasi digital bahkan dapat digunakan negara untuk membuat rencana pengembangan sarana lalu lintas. Akhirnya pemerintahan menjadi efisien dan *agile* (tangkas), yang menjamin kepastian berusaha dan mampu menciptakan kesejahteraan yang baik bagi para pekerja dan pelaku usaha (Rhenald Kasali, Kompas, 29 Maret 2016).

Lantas bagaimana pemerintah seharusnya menyikapi moda transportasi berbasis aplikasi? Kita sepakat dengan Wakil Presiden Jusuf Kalla yang meminta pengusaha dan pengemudi taksi konvensional untuk mau mengikuti perkembangan teknologi mutakhir, termasuk keberadaan layanan transportasi berbasis aplikasi. Menurutnya, keberadaan layanan transportasi berbasis aplikasi tidak bisa dilawan dan dihindari. Menghindari layanan tersebut justru akan membuat mereka tertinggal dan ditinggalkan oleh pelanggan sebagaimana yang dikeluhkan para sopir taksi non aplikasi atau taksi konvensional. “Mau atau tidak, pasti hal dan perubahan seperti ini harus dijalani, kalau soal aturan tinggal menyesuaikan saja”, tegas Wakil Presiden di sela Rapat Kerja Pemerintah dengan Pimpinan Lembaga dan Pejabat Eselon I Kementerian/Lembaga di Jakarta pada 22 Maret 2016 yang lalu.

Menurut Rhenald Kasali (2016), sistem dan metode yang dibangun sebagian pelaku taksi berbasis teknologi ini berbeda. Taksi konvensional yang sudah lama kita kenal hanya berbasis adu cepat menerima pesanan dengan perkiraan jarak. Padahal di kota-kota besar, pada jam tertentu jarak 1 kilometer bisa saja ditempuh satu jam, sementara yang 10 kilometer bisa ditempuh hanya 7 menit. Jadi pada situasi tertentu, pesanan bisa amat terlambat tiba karena sistem pergerakan *supply* tidak optimal. Karena itulah, mereka yang mengembangkan teknologi pergerakan suplai menjadi lebih unggul dan lebih mampu memberi kesejahteraan. Utilisasi membaik, lebih efisien. Tinggal periksa misi perusahaan, kemana penghematan itu akan diberikan, apakah kepada pemegang saham agar terjadi *capital gain*, atau pengemudi/mitra usaha.

Apa yang dilakukan oleh Pemerintahan Lokal Seoul, Korea Selatan patut ditiru. Jika masalahnya adalah jaminan perlindungan keamanan terhadap pengguna taksi berbasis aplikasi maka tugas pemerintah adalah membuat regulasi. Menghentikan sementara izin operasi taksi berbasis aplikasi, kemudian membangun sendiri aplikasi moda transportasi yang menjawab kebutuhan publik. Dampaknya seluruh masyarakat baik penyedia layanan moda transportasi berbasis aplikasi maupun penggunaannya menerima.

Apa pembelajaran yang menarik dari tulisan ini adalah kemampuan pemerintah menjawab preferensi dan tuntutan kebutuhan pelanggan kita dengan memanfaatkan teknologi informasi yang handal dan *updated* akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik meningkat yang selanjutnya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagaimana tujuan reformasi birokrasi. Apalagi disaat pemerintah tidak mampu memenuhi tersedianya moda transportasi yang memadai dan handal, murah dan dengan tingkat kemudahan dalam memperolehnya. Alat transportasi berbasis aplikasi menjadi pilihan.

Inilah *smart government*: pemerintahan yang memiliki kemampuan beradaptasi dengan lingkungan yang berubah. Menyesuaikan dengan kehendak dan tuntutan masyarakat. Persis kata Charles Darwin (12 Februari 1809 – 19 April 1882), seorang naturalis dan ahli geologis Inggris yang mengatakan “Bukanyangterkuat yang akan bertahan, tetapi yang mampu beradaptasi dengan perubahan”. Maka, kita harus berdamai dengan perubahan. *Wallohu a'lamu bi shawab.* **Mariman Darto.**



Daftar Pustaka

- Deutschman, Alan. 2007. *Change or Die : Could You Change When Change Matters Most?* Reprint Edition. HarperBusiness.
- Kasali, Rhenald. Demo Sopir Taksi dan Fenomena “Sharing Economy”. Kompas, 22 Maret, 2016
- Kasali, Rhenald. Pertarungan Antarsopir Taksi Belum Selesai. Kompas, 29 Maret 2016
- Kasali, Rhenald. Selamat Datang Sharing Economy. Koran Sindo, 17 March 2016.
- Keown, Max. 2012. *Adaptability: The Art of Winning in an Age of Uncertainty*. Kogan Page.
- Kompas, Diperlukan Solusi Komprehensif, Kompas, 23 Maret 2016.
- Rubel, Thom. *Smart Government : Creating More Effective Information and Services*. IDC Government Insights. (Tanpa Tahun). http://www.govdelivery.com-/pdfs/IDC_govt_insights_Thom_Rubel.pdf. Diunduh pada tanggal 2 Mei 2016.
- Yukl, Gary. 2007. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta : Indeks

