

## INTI SARI

Kota Denpasar merupakan salah satu kota yang konsisten berada pada kategori *Top Tier Livable City Index 2017* bersama dua kota lainnya, yakni Kota Balikpapan dan Kota Solo. Namun dari ketiga kota tersebut hanya Kota Denpasar yang mengalami peningkatan indeks, sedangkan dua kota lainnya mengalami penurunan indeks. Hal ini merupakan sebuah keunikan, sehingga menarik untuk diteliti. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi proses Kota Denpasar dalam meningkatkan indeks kota layak huni dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif kualitatif studi kasus pada periode tahun 2006 hingga tahun 2017. Hasil penelitian ini adalah proses Kota Denpasar dalam meningkatkan indeks kota layak huni mempunyai 5 fase, yakni fase I kerjasama sama dan mulainya pemanfaatan TIK (tahun 2006), fase II terdapatnya *call center safe community* (tahun 2007), fase III kemantapan pelayanan publik (tahun 2008-2012), fase IV terdapatnya Aplikasi PRO Denpasar (tahun 2013-2015), fase V pemantapan inovasi pelayanan publik (tahun 2016-2017). Proses yang terjadi pada setiap fase merupakan dorongan dan keberlanjutan dari fase sebelumnya. Proses Kota Denpasar untuk langsung berada pada kategori peringkat teratas kota layak huni dilakukan melalui proses pada fase I, II, dan III yang dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, transparansi dan tidak korup, kerjasama, inspirasi eksternal, serta inovasi dan komitmen Pemerintah Kota Denpasar. Kemudian konsistennya Kota Denpasar berada pada kategori peringkat teratas kota layak huni dilakukan melalui proses IV dan V dengan tambahan usaha mempertahankan tanda-tanda bersejarah, partisipasi masyarakat, dan *smart city* sebagai faktor yang mempengaruhi.

Kata Kunci: Proses, Faktor, Kota layak huni, Studi kasus.

## ABSTRACT

Denpasar City is one of the cities that is consistently in the category of Top Tier Livable City Index 2017 along with two other cities, namely Balikpapan City and Solo City. However, from the three cities, only Denpasar City experienced an increase in the index, while the other two cities experienced a decrease in index. This is unique, so it is interesting to study. The purpose of this study was to determine the processes and factors that influence the process of Denpasar City in improving the habitable city index from 2006 to 2017. The method used in this study was a qualitative inductive case study in the period 2006 to 2017. Results this research is Denpasar City process in increasing index of habitable city has 5 phases, namely phase I working together and the start of utilization of ICT (in 2006), phase II there is a call center safe community (in 2007), phase III stability of public service (in 2008 -2012), phase IV is the existence of the Denpasar PRO Application (2013-2015), phase V strengthening of public service innovation (2016-2017). The process that occurs in each phase is the encouragement and sustainability of the previous phase. The process of Denpasar City to be directly in the top ranking category of habitable cities is done through processes in phases I, II, and III which are influenced by leadership factors, transparency and not corrupt, cooperation, external inspiration, and innovation and commitment of the Denpasar City Government. Then the consistency of Denpasar City in the top ranking category of habitable cities is done through the IV and V process with the addition of efforts to maintain historic signs, community participation, and smart city as influencing factors.

Key Word: Process, Factor, Livable City, Case Study