

**NASKAH PUBLIKASI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DAN SMART (SANDEN SMART  
DISTRICT) DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN BANTUL  
TAHUN 2017**

M. Putra Maulana

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

[Putra\\_maulana333@yahoo.com](mailto:Putra_maulana333@yahoo.com)

**NASKAH PUBLIKASI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DEN SMARDI (*SANDEN SMART DISTRICT*) DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN BANTUL  
TAHUN 2017**

**Disusun Oleh :**

**M. Putra Maulana**

**20140520170**

Telah disetujui dan disahkan pada :

Hari/ Tanggal : Jum'at, 27 April 2018

Tempat : Ruang Referensi Ilmu Pemerintahan

Jam : 13.30-14.30 WIB

**Dosen Pembimbing**



**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si**

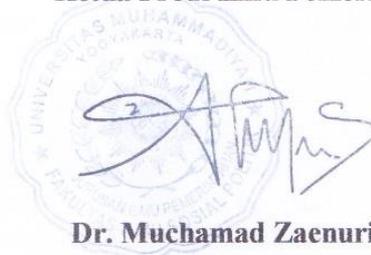
**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik**



**Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si**

**Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan**



**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DEN SMARDI (*SANDEN SMART DISTRICT*) DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN BANTUL  
TAHUN 2017**

M. Putra Maulana

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Indonesia

[Putra\\_maulana333@yahoo.com](mailto:Putra_maulana333@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Masyarakat selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan prosedur pelayanan yang mudah. Pada tahun 2015 Lembaga Ombudsman perwakilan DIY telah menerima sebanyak 267 aduan terkait buruknya kualitas pelayanan, tahun 2016 jumlah aduan meningkat menjadi 277 aduan, selanjutnya tahun 2017 aduan tersebut melonjak sangat signifikan menjadi 385 aduan. Salah satu cara yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden untuk menjawab masalah pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yang memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi di Kecamatan Sanden dan faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif-kualitatif dengan melakukan penelitian terhadap Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2017. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2017 sudah menerapkan atribut inovasi a) *Relative Advantage*, adanya peta digital dusun, pemasangan CCTV, *website* kecamatan dan waktu pelayanan menjadi lebih cepat yaitu hanya 5 menit. b) *Compatibility*, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah tetapi, sosialisasi kepada masyarakat belum optimal. c) *Complexity*, belum meratanya pelatihan pegawai serta belum ada dana khusus dari Pemerintah Kecamatan Sanden untuk pelaksanaan dan pengembangan Inovasi Den Smardi. d) *Triability*, Inovasi Den Smardi telah di uji coba dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara optimal serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap Inovasi Den Smardi sangat memuaskan. e) *Observability*, Inovasi Den Smardi mudah diamati karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka serta prosedur dan mekanisme yang diberikan sangat cepat dan mudah. (2) Faktor-faktor

yang dapat mempengaruhi pelaksanaan Inovasi Den Smardi di Kecamatan Sanden adalah sumber daya manusia, fasilitas IT serta keterampilan pegawai.

Berdasarkan hasil analisis penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Den Smardi telah dilaksanakan dengan baik dan mengacu pada kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini, akan tetapi masih terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana secara optimal. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, Pemerintah Kecamatan Sanden perlu memasukan dana anggaran dalam pengelolaan Inovasi Den Smardi, sebaiknya pelatihan dan keterampilan pegawai ditingkatkan lagi, serta perlu adanya penambahan fasilitas IT untuk seluruh seksi. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi di Kecamatan Sanden.

**Kata Kunci : *Inovasi, Pelayanan Publik, Den Smardi***

## **I. Pendahuluan**

Masyarakat selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Tuntutan tersebut terus berkembang sesuai kesadaran bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan dan pemerintah berkewajiban untuk melayani warga negaranya. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Pelaksanaan tata kelola birokrasi pemerintahan selama ini dapat dikatakan belum bisa menjawab permasalahan-permasalahan publik yang terjadi. Hambatan utama dalam perbaikan kualitas pelayanan publik adalah tata kelola lembaga pemerintahan dan sumber daya manusia (Azizah, 2017).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menekankan bahwa penyelenggaraan inovasi merupakan langkah mendesak yang harus dilakukan dan diselenggarakan oleh pemerintah daerah karena, majunya suatu daerah ditentukan oleh inovasi-inovasi yang dilakukan oleh daerah tersebut. Pemerintah Daerah mulai melakukan peningkatan inovasi pelayanan publik di daerah masing-masing setelah mulai diberlakukannya kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

Berbagai permasalahan yang terjadi di sektor pelayanan publik menuntut adanya perbaikan melalui upaya-upaya yang kreatif dan inovatif. Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah adalah melalui terobosan-terobosan baru dalam bentuk inovasi pelayanan publik. Hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik berguna untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan perwujudan kewajiban dari aparatur negara sebagai pemberi layanan untuk masyarakat. Pelayanan publik yang baik bernilai penting bagi pemerintah dan masyarakat (Gumilar, 2016).

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di Indonesia belum sepenuhnya menjawab permasalahan publik yang terjadi terlihat dari data yang dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman RI perwakilan DIY selama Tahun 2015 telah menerima sebanyak 267 aduan dan konsultasi yang masuk ke lembaga ini terkait dengan pelayanan publik. Pada 2016 jumlah aduan naik menjadi 277 kasus, kemudian pada 2017 aduan tersebut melonjak sangat signifikan menjadi 385 aduan. Dari keseluruhan laporan tersebut terbukti bahwa kinerja Pemerintah Daerah masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat mengenai standar kualitas pelayanannya seperti, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian dan biaya, persyaratan yang tidak transparan, serta petugas yang kurang responsif. Masih banyak terdapat instansi Pemerintah Daerah yang belum mampu menerapkan standar kualitas pelayanan yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat belum berjalan optimal. Pemerintah Daerah sebagai penyedia pelayanan publik diharapkan dapat menjadi lebih responsif dalam menanggapi berbagai masalah yang ada di daerah agar terciptanya pelayanan publik yang lebih baik lagi untuk masyarakat (Lufityanti, 2017).

Salah satu cara yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul untuk menjawab masalah pelayanan publik di atas yaitu dengan membuat

inovasi pelayanan publik bernama Den Smardi (*Sanden Smart District*) yang memanfaatkan perkembangan dan teknologi informasi. Den Smardi adalah sebuah inovasi pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi untuk berkomunikasi di Kecamatan Sanden guna mendukung terwujudnya Bantul *Smart City*. Inovasi pelayanan publik Den Smardi di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul meliputi tiga hal yaitu, *Smart Economy*, *Smart Society*, dan *Smart Envirotment*.

Berdasarkan permasalahan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017”.

## **II. Kerangka Teori**

### **1. Inovasi**

Kata inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan dan pengalaman untuk menciptakan sebuah produk, proses ini dapat memberikan nilai yang berarti. Menurut Rosenfeld (dalam Sutarno, 2012:132) inovasi adalah transformasi pengetahuan produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Fontana (2009:20) inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru dari cara lama dalam mentransformasikan input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen atau pengguna. Inovasi

dalam organisasi pemerintahan mendorong pemerintah untuk berfikir secara inovatif dan kreatif dalam menerapkan pelayanan.

#### **a. Atribut Inovasi**

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* ( Keuntungan Relatif )

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

2. *Compatibility* ( Kesesuaian )

Inovasi sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun inovasi yang lama masih menjadi bagian dari inovasi yang baru.

3. *Complexity* ( Kerumitan )

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Namun dengan karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* ( Kemungkinan Dicoba )

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dibandingkan dengan inovasi yang lama.

## 5. *Observability* ( Kemudahan Diamati )

Sebuah inovasi baru harus dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi.

### **b. Hambatan dalam Inovasi**

Menurut Geoff dan David (2003) terdapat beberapa hambatan dalam inovasi yaitu :

1. *Reluctance to close down failing program or organization* (keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal)
2. *Over-reliance on high performers as source of innovation* (tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber inovasi)
3. *Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement* (teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi)

## **2. Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan Menurut Hardiansyah (2011:12) pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat atau organisasi lain.

### **a. Indikator Pelayanan Publik**

Sinambela (2008:6) mengemukakan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan yang baik atau tidak, indikator tersebut antara lain :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan epektifitas

### **b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Bharata (2004:11) mengatakan terdapat empat unsur pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain :

#### **1. Penyediaan Layanan**

Pihak yang dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada masyarakat, layanan tersebut dapat berupa penyediaan dan penyerahan barang maupun jasa publik

#### **2. Penerimaan Layanan**

Orang yang menerima pelayanan publik dari pemberi pelayanan disebut sebagai konsumen atau *customer*

### 3. Jenis Layanan

Jenis layanan adalah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut

### **3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik**

Fontana (2011:77) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi inovasi dalam organisasi :

#### 1. Faktor Organisasi

Organisasi membutuhkan orang-orang yang memiliki ide-ide kreatif agar organisasi itu berjalan dengan lancar, sehingga suatu organisasi harus membuat lingkungan yang kondusif untuk menciptakan inovasi dalam organisasi

#### 2. Faktor Budaya

Budaya berperan sangat penting dalam mempengaruhi suatu inovasi, antara lain : menerima situasi, kondisi yang belum pasti dan memiliki keterbukaan terhadap hal-hal baru dan sistem yang terbuka

#### 3. Faktor Manusia

Organisasi perlu melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap anggota organisasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tujuan dari organisasi adalah untuk mendorong individu untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif

### **4. *E-Government***

Menurut Heeks (2001) lahirnya *e-Government* karena adanya revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Berbagai masalah terjadi

pada implementasi *e-Government* di Indonesia baik fisik maupun sosial ekonomi yang menjadi penyebabnya. Indonesia harus dapat memanfaatkan potensi teknologi untuk keperluan masyarakat seperti :

1. Memberikan kesempatan yang sama serta meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik yang diperlukan untuk memperbaiki kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan kesempatan kepada pengusaha kecil dan menengah untuk berkembang dengan teknologi yang mampu memanfaatkan pasar yang lebih luas.
3. Meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kemampuan inovasi dalam sektor produksi, serta memperlancar distribusi, agar daya saing ekonomi nasional dalam persaingan global dapat diperkuat.

### **III. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012: 6). Penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) data penelitian diperoleh secara langsung dari lapangan, dan bukan dari laboratorium atau penelitian yang terkontrol, (2) penggalian data dilakukan secara alamiah, melakukan kunjungan pada situasi-situasi alamiah subyek dan (3) untuk memperoleh makna baru dalam bentuk kategori-kategori jawaban,

peneliti wajib mengembangkan situasi dialogis sebagai situasi ilmiah (Agus, 2006:4).

#### **IV. Pembahasan**

##### **1. Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2017**

###### **a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Berdasarkan atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi di Kecamatan Sanden memiliki beberapa keunggulan yaitu adanya pembuatan peta digital, pemasangan 4 buah CCTV di setiap sudut Kantor Kecamatan Sanden yang berguna untuk memonitor keamanan, pembuatan *website* Kecamatan Sanden, waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pencetakan surat administrasi kependudukan. Kemudahan dalam mengurus persyaratan surat-surat administrasi kependudukan tersebut yaitu masyarakat tinggal datang ke Kantor Kecamatan Sanden dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan seperti : *photo copy* KTP, *photo copy* KK, *photo copy* akte kelahiran pemohon dan persyaratan lainnya yang diperlukan.

###### **b. *Compability* (Kesesuaian)**

Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden dapat dikatakan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekarang ini. Karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan juga prosedur yang

jas. Hal tersebut terbukti dengan waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden kepada masyarakat terkait Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) belum dilakukan secara khusus dan belum terlaksana secara optimal.

**c. Complexity (Kerumitan)**

Pada Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden masih terdapat kerumitan mengenai masalah pelatihan pegawai, Kecamatan Sanden belum melakukan pelatihan kepada seluruh pegawai kecamatan. Pelatihan pegawai baru dilakukan untuk operator *website* Kecamatan Sanden dan beberapa pegawai saja. Kerumitan selanjutnya adalah mengenai dana atau anggaran untuk pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*). Kecamatan Sanden belum memiliki dana khusus untuk pelaksanaan Inovasi Den Smardi, berbeda dengan desa karena desa memiliki dana anggaran khusus.

**d. Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden telah melewati tahap uji coba oleh Pemerintah Kecamatan Sanden guna mengukur tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta untuk melihat efektif atau tidak pelaksanaan inovasi tersebut. Kecamatan Sanden bekerjasama dengan STTNAS untuk mengelola Sanden agar berbasis *website* dan semua

desa yang ada di Kecamatan Sanden akan segera di petakan secara digital. Inovasi Den Smardi merupakan inovasi yang berbasis data kependudukan, dari empat desa yang ada di Kecamatan Sanden baru dua desa yang basis datanya bagus dan lengkap yaitu Desa Srigading dan Desa Murtigading. Sedangkan Desa Gadingsari dan Desa Gadingharjo data kependudukannya belum lengkap. Masyarakat Kecamatan Sanden puas dengan pelayanan yang diberikan karena waktu pengurusan administrasi kependudukan menjadi relatif singkat yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja. Pelayanan PATEN juga semakin mudah dan nyaman karena fasilitas ruangan telah di lengkapi dengan adanya AC, TV, ruang baca, tempat minum, pojok internet dan kursi tunggu yang cukup.

**e. *Observability* (Kemudahan Diamati)**

Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan masyarakat dapat melihat langsung proses pengurusan surat-surat administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sanden. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sanden tidak menyulitkan masyarakat, karena prosedur pelayanan yang diberikan masih sama dengan prosedur pelayanan yang lama. Masyarakat tinggal datang ke Kantor Kecamatan Sanden dengan membawa kelengkapan surat-surat administrasi kependudukan yang diperlukan. Dengan hadirnya Inovasi Den Smardi tentunya akan membuat perubahan terhadap mekanisme pelayanan yang di berikan oleh Kecamatan Sanden. Perubahan tersebut yaitu waktu

pelayanan yang diberikan relatif menjadi lebih cepat dibandingkan sebelum adanya inovasi.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden**

### **a. Faktor Organisasi**

Pada Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa pegawai kecamatan yang belum paham akan penggunaan dan pemanfaatan IT. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi dan menghambat proses pelayanan yang diberikan, karena hanya beberapa pegawai saja yang paham akan penggunaan IT. Kecamatan Sanden belum memiliki fasilitas IT yang memadai untuk seluruh seksi, baru terdapat beberapa seksi saja yang memiliki laptop dan komputer. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak efektif karena fasilitas IT yang tersedia di Kecamatan Sanden masih sedikit. Kondisi lingkungan kerja yang terdapat di Kantor Kecamatan Sanden aman dan kondusif meskipun Kantor Kecamatan Sanden tidak terlalu besar dan luas. Semua pegawai kecamatan bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

### **b. Faktor Budaya**

Pada Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, terbukti bahwa transparansi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sanden telah dilakukan secara terbuka

satu pintu di PATEN. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden dapat terlaksana secara maksimal dan terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Kemampuan pegawai terhadap perubahan cara kerja dalam penyelesaian tugas dan pekerjaannya yaitu ditandai dengan peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang ditandai dengan adanya pelaksanaan apel pagi oleh seluruh pegawai dan waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Sanden. Maka dari itu pengaruh perubahan budaya kerja terhadap pelaksanaan Inovasi Den Smardi berdampak positif terhadap kinerja pegawai Kecamatan Sanden

**c. Faktor Manusia**

Pada Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, terbukti bahwa seluruh pegawai telah mengetahui adanya Inovasi Den Smardi yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang lama agar menjadi lebih baik lagi. Penerapan Inovasi Den Smardi tersebut telah disampaikan melalui rapat musyawarah kepada seluruh pegawai Kecamatan Sanden terkait perencanaan Inovasi Den Smardi. Keterampilan pegawai dalam mendukung pelaksanaan Inovasi Den Smardi masih kurang ditandai dengan kompetensi dan kemampuan pegawai yang belum memadai dalam penggunaan IT. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelaksanaan Inovasi Den

Smardi yang dilakukan karena masih minimnya kompetensi dan kemampuan pegawai yang dimiliki oleh Kecamatan Sanden sehingga inovasi yang dilakukan tidak dapat berjalan dengan optimal.

## V. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan tentang “Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Pada Tahun 2017”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden dapat dinilai dari lima indikator yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability* dan *Observability*.

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

*Pertama*, adanya peta digital dusun *kedua*, adanya pemasangan 4 buah CCTV di Kantor Kecamatan yang berguna untuk memonitor keamanan *ketiga*, pembuatan website kecamatan *keempat*, waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit. Kemudahan persyaratan untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan di Kecamatan Sanden yaitu masyarakat tinggal melengkapi persyaratan yang diperlukan dan langsung akan dilayani oleh petugas.

- b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden dapat dikatakan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Karena masyarakat

membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden kepada masyarakat belum secara khusus dan belum optimal.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Dapat diketahui bahwa masih terdapat kerumitan dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden. Hal tersebut terbukti bahwa belum meratanya pelatihan pegawai di Kecamatan Sanden dan tentunya akan mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kerumitan selanjutnya adalah Kecamatan Sanden belum memiliki dana khusus untuk pelaksanaan Inovasi Den Smardi.

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) telah diuji coba dan mendapatkan respon baik dari masyarakat sehingga pelaksanaan dan penerapannya telah dilakukan secara optimal oleh Pemerintah Kecamatan Sanden serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap Inovasi Den Smardi sangat bagus dan memuaskan.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka. Prosedur dan mekanisme pelayanana yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sanden sangat cepat dan mudah yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden :

a. Faktor Organisasi

Pada Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden masih terdapat beberapa pegawai yang belum paham akan penggunaan IT serta fasilitas IT yang belum memadai untuk mendukung pelaksanaan Inovasi Den Smardi. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi lingkungan kerja yang terdapat di Kantor Kecamatan Sanden aman dan kondusif meskipun kantor tidak terlalu luas. Semua pegawai kecamatan tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

b. Faktor Budaya

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sanden dilakukan secara terbuka satu pintu di PATEN dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pegawai terhadap pelaksanaan Inovasi Den Smardi di Kecamatan Sanden mengalami peningkatan yang positif ditandai dengan adanya pelaksanaan apel pagi oleh seluruh pegawai Kecamatan Sanden dan waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan telah dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan meningkatnya kedisiplinan kerja oleh pegawai kecamatan maka penerapan Inovasi Den Smardi dapat terlaksana dengan optimal.

c. Faktor Manusia

Pengetahuan pegawai Kecamatan Sanden terhadap Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) rata-rata sudah tahu, sosialisasi dilakukan melalui rapat musyawarah kepada seuruh pegawai kecamatan mengenai perencanaan Inovasi Den Smardi. Keterampilan pegawai dalam mendukung pelaksanaan Inovasi Den Smardi masih kurang ditandai dengan kompetensi dan kemampuan pegawai yang belum memadai dalam penggunaan IT. Sehingga diklat pegawai sangat diperlukan untuk meningkatkan kompetensi, kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mendukung pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andiyana, C. A. F., & Meirinawati, M. (2016). Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujunpangkah Kabupaten Gresik. *Publika*, 4(11).
- Azizah, E. C. (2017). *Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm: 136
- Gumilar, P. C. (2016) Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayati, N. (2016). *E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pratama, M. Y., Fanida, E. H., & AP, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 4(11).
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.

### Referensi Dokumen :

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik.
- UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

### Referensi Website :

<http://jogja.tribunnews.com>, diakses 25 Februari 2018 Pukul 20:17 WIB