

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

SKRIPSI

Disusun oleh :

M. PUTRA MAULANA

20140520170

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : M. Putra Maulana

Nim : 20140520170

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2017**” benar-benar saya buat dengan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada dikemudian hari terbukti terdapat duplikat dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 12 April 2018

M. PUTRA MAULANA

HALAMAN MOTTO

“Lidah itu sangat kecil dan ringan, tapi bisa mengangkatmu ke derajat paling tinggi dan bisa menjatuhkanmu di derajat paling rendah”

(Imam Ghazali)

•

“Belajarlh dari masa lalu, hiduplah untuk hari ini dan berharaplah untuk masa depan. Yang paling penting jangan berhenti untuk bertanya”

(Albert Einstein)

•

“The only to do great work is to love what you do”

(Steve Jobs)

•

“Tak perlu yang sempurna, cukup temukan orang yang selalu membuatmu bahagia dan berarti lebih dari siapapun”

(BJ Habibie)

•

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti di dalam hidup saya, teruntuk :

1. Kedua Orang Tuaku, Mama Erawati dan Ayah Riduwan yang Aku Cintai dan Aku Sayangi. Terimakasih atas segala kenikmatan yang telah Mama dan Ayah berikan kepada Putra sampai detik ini serta telah mendidik, membimbing, memotivasi, menasehati, memberi saran dan mendo'akan Putra tanpa putus setiap hari. Kalian adalah orang tuaku yang sangat hebat dan kalian merupakan pahlawanku. Terimakasih telah membesarkan Putra dengan penuh kasih sayang dan kesabaran sampai ke jenjang perguruan tinggi ini. Maafkan anakmu ini yang belum bisa membalas jasa-jasa kalian berdua dan untuk kedua adikku Ayu Sari Dewi dan Aulia Affandi semoga kalian berdua menjadi anak yang Sholeh dan Sholehah, berbakti kepada kedua orang tua serta dapat mengikuti jejak abang dalam menempuh Pendidikan sampai ke jenjang Perguruan tinggi.
2. Untuk Om dan Tanteuku, Om Nono, Om Idil, Bu Sri, Bu Ita dan semua keluarga yang ada di Pekanbaru dan Sumatera Barat terimakasih karena telah turut membimbing perjalanan hidupku sampai sekarang ini.
3. Sahabat-sahabatku di Batam ; Agra Harvian, Arya Ganang, Caca, Dicky Endrianto, Deon, Dimas, Doddy Afriadi, Hadid Randi S, Ilham Ramdhani, Pandu Pramudiono, Raga Kaizan, Raka Alyansyah, Randy Gustara, Rony Saputra, Arbiansyah, Andhika Kusuma dan Farhandhika Ramadhan. Serta Sahabat-sahabatku di Yogyakarta ; Dicky Gustiana, Charizma N.F, Yogi

Sabenna, Andri Sandria, Surya Jaya Abadi, Vikri Yordhanda, Guntur Rizki, Raisul Mukhlis, Rolin, Shandi (maskur), Raka Wardhana, Bang Abdih, Bang Vosta (Absari Squad), Rio Wahyu, Dimas Waluyo, Yogi Andes Maulana, Taufiqurrahman (Broxbtm Squad).

4. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Tahun 2014 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh handai taulan yang telah berkontribusi banyak selama penulis menempuh masa perkuliahan.

1. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu tanpa pamrih kepadaku semoga kebaikan selalu menyertai Bapak/Ibu.
2. Terimah kasih juga kepada Staf Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Pak Wahid, Mas Iqbal, dan Ibu Ning).
3. Mas Sakir, S.IP, M.IP terima kasih telah menjadi kakak, teman dan dosen yang tanpa lelah menyemangati dan memberikan nasehat, semoga mas senantiasa dilancarkan rezekinya dan segala urusannya. Terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assallammu'allaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan anugerah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2017”.

Penyusunan skripsi ini merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban penulis dan tugas akhir sebagai memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Keberhasilan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan moral.

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muhamad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibunda Dra. Atik Septi W, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesainya Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M. Si. selaku Dosen Penguji I

6. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Dosen Penguji II
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Bapak Slamet Santosa, S.IP selaku Camat Kecamatan Sanden
9. Bapak Rudy Suharta, S.IP MM selaku Sekretaris Kecamatan Sanden
10. Ibu Nantirah, B.Sc selaku Kasi Pelayanan
11. Seluruh Staf Pemerintah Kecamatan Sanden
12. Seluruh Masyarakat Kecamatan Sanden

Penulis tidak bisa memberikan apa-apa kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak terkait. Semoga semua amal dan kebaikannya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan orang-orang yang membacanya.

Wassallamua'laikum Wr. Wb

Yogyakarta, 12 April 2018

Penulis,

M. PUTRA MAULANA
20140520170

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
SINOPSIS	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis	10
1.5 Kerangka Dasar Teori	11
1. Inovasi.....	11
2. Pelayanan Publik	15
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik.....	20
4. <i>E-Government</i>	20
1.6 Kerangka Pemikiran	24
1.7 Definisi Konsepsional	25
1.8 Definisi Operasional.....	26
1.9 Metode Penelitian.....	28

1. Jenis Penelitian	28
2. Lokasi Penelitian	28
3. Unit Analisis Data.....	29
4. Jenis Data Penelitian.....	29
5. Teknik Pengumpulan Data	31
6. Teknik Analisis Data	33
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	36
2.1 Deskripsi Umum Wilayah Kabupaten Bantul	36
1. Kondisi Geografis	36
2. Pembagian Wilayah Kecamatan	38
3. Kondisi Penduduk.....	39
4. Kondisi Pemerintahan.....	39
5. Visi dan Misi	42
2.2 Deskripsi Umum Wilayah Kecamatan Sanden.....	44
1. Kondisi Geografis	44
2. Pembagian Wilayah Kecamatan	45
3. Kondisi Penduduk.....	46
4. Kondisi Pemerintahan	47
5. Visi dan Misi	52
BAB III PEMBAHASAN: INOVASI PELAYANAN PUBLIK DEN SMARDI (SANDEN SMART DISTRICT) DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017.....	54
3.1 Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (Sanden Smart District) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2017	55
a. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	55
b. <i>Compability</i> (Kesesuaian)	58
c. <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	63
d. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	66
e. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	74

3.2 Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (Sanden Smart District) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2017.....	80
a. Faktor Organisasi	79
b. Faktor Budaya.....	84
c. Faktor Manusia	89
BAB IV PENUTUP	92
1. Kesimpulan.....	92
2. Rekomendasi	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	
1. Surat Keterangan Izin Penelitian	
2. Dokumentas Foto Wawancara Penelitian di Kecamatan Sanden	
3. Daftar Pertanyaan Wawancara	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 1.2 Komponen Analisis Data Model Interaktif	33
Gambar 2.1 Peta Batas Wilayah Kabupaten Bantul	37
Gambar 2.2 Peta Batas Wilayah Kecamatan Sanden	45
Gambar 2.4 Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Sanden	49
Gambar 3.1 Fasilitas PATEN di Kecamatan Sanden	71
Gambar 3.2 Prosedur pelayanan PATEN di Kecamatan Sanden	76
Gambar 3.3 SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan	77

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2010-2015.....	5
Grafik 2.1 Jumlah Pertumbuhan Penduduk Desa di Kecamatan Sanden Tahun 2015-2016	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Primer Penelitian	30
Tabel 1.2 Data Sekunder Penelitian	31
Tabel 1.3 Daftar Narasumber Penelitian	32
Tabel 2.1 Luas Wilayah dan Jumlah Desa Per-Kecamatan	38
Tabel 2.2 Susunan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) Kabupaten Bantul	41
Tabel 2.3 Luas Wilayah dan Jumlah Desa di Kecamatan Sanden	46
Tabel 2.4 Banyaknya Pedukuhan dan RT per-Desa di Kecamatan Sanden	48
Tabel 2.5 Jenis Kelamin Pegawai di Kecamatan Sanden	50
Tabel 2.6 Pegawai yang Menduduki Jabatan Struktural Menurut Eselon	50
Tabel 2.7 Tingkat Pendidikan Pegawai Kecamatan Sanden	51
Tabel 3.1 Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kecamatan Sanden	59
Tabel 3.2 Pelaksanaan dan Penerapan Den Smardi yang telah dilakukan	69
Tabel 3.3 Pelaksanaan dan Penerapan Den Smardi yang akan dilakukan	69
Tabel 3.4 IKM Semester II Kecamatan Sanden	73
Tabel 3.5 Mekanisme Pelayanan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (<i>Sanden Smart District</i>) di Kecamatan Sanden	79
Tabel 3.6 Rencana dan Realisasi Capaian Sasaran Meningkatnya Pelayanan Administrasi Masyarakat.....	88

