

SINOPSIS

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*