

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah pada dasarnya memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Hal terpenting yang dapat dirasakan oleh masyarakat adalah tentang bagaimana pelayanan publik tersebut diberikan. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada seluruh masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tugas pokok birokrasi pemerintah yang dilaksanakan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Rini, 2017).

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).

Berdasarkan kondisi pelayanan publik yang terjadi, pemerintah perlu mengupayakan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Permasalahan kualitas pelayanan publik yang terjadi di Indonesia membutuhkan ide-ide baru dan inovasi-inovasi dalam berbagai bentuk, contohnya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi guna meningkatkan kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik yang diberikan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Menurut Azizah (2017) tujuan dari adanya desentralisasi dan otonomi daerah adalah untuk mendukung pemerintah daerah agar dapat melakukan transformasi inovasi dalam pelayanan publik di daerah. Penerapan suatu inovasi diharapkan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan di sektor pelayanan publik menjadi lebih baik lagi dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Pemerintah harus memperbaiki kualitas pelayanan publik yang di berikan agar dapat mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Banyaknya tuntutan dari masyarakat mendorong pemerintah untuk lebih reponsif lagi dalam memberikan pelayanan. Bentuk responsifitas pemerintah dalam menanggapi tuntutan terkait pelayanan publik adalah melalui sebuah inovasi pelayanan.

Inovasi dalam pemerintahan daerah di Indonesia mulai mendapat perhatian sejak lahirnya otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tersebut mengakibatkan adanya perubahan besar terhadap struktur dan tata laksana pemerintahan, khususnya Pemerintah Daerah. Langkah-langkah awal yang inovatif ditandai dengan adanya perubahan dari

penggunaan konsep sentralisasi menjadi desentralisasi. Hadirnya desentralisasi bertujuan untuk menekankan pengembangan pemerintah di tingkat provinsi dan kabupaten/kota agar mampu mengurus daerahnya sendiri. Hal tersebut tentunya akan berdampak sangat besar pada struktur dan tata laksana pemerintahan daerah. Adanya perubahan tersebut bertujuan agar Pemerintah Daerah dapat memiliki ruang untuk menciptakan ide-ide yang kreatif dan inovatif dalam mengurus rumah tangganya sendiri (Adealiya, 2017)

Menurut Bambang (2015) hal yang paling penting di dalam inovasi adalah proses difusi inovasi atau penyebarannya. Cepat atau lambat inovasi dapat diterima tergantung dengan kemampuan suatu inovasi tersebut dapat diketahui oleh masyarakat. Pemerintah telah melakukan berbagai cara untuk memperkenalkan suatu inovasi agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik untuk lebih baik lagi. Suatu inovasi harus dapat memperlihatkan berbagai kelebihan dan manfaat yang ada dalam inovasi dibandingkan dengan keadaan dan kondisi pelayanan sebelumnya.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 harus berakhir dikarenakan terjadinya *judicial review*, sehingga kemudian diubah dan digantikan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menjadi dasar bagi setiap pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerah yang bertujuan agar pelayanan publik di daerah berjalan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang

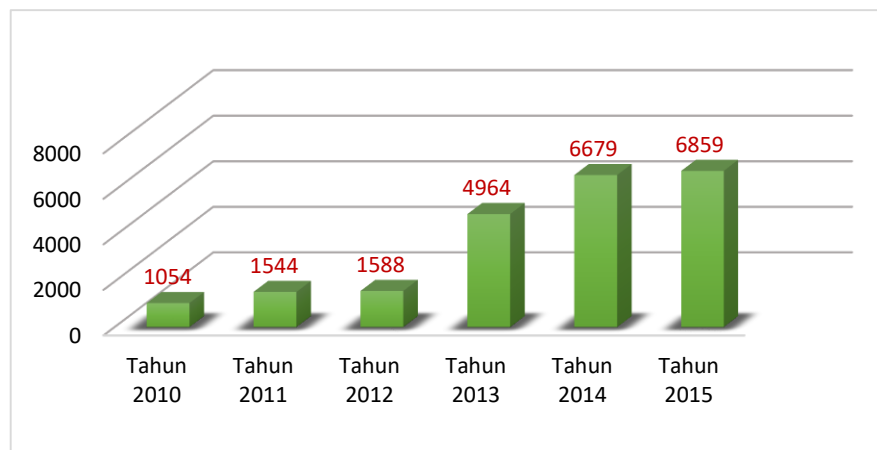
Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa pemerintah daerah diwajibkan memperbaiki kinerjanya melalui inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Setelah itu, dengan mempertimbangkan beberapa aspek seperti, perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintah daerah, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. 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).

Namun, dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di Indonesia belum sepenuhnya menjawab permasalahan publik yang terjadi. Fakta pertama, dilihat dari data yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI tentang laporan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik. Berikut ini grafik dari pengaduan masyarakat periode tahun 2010 - 2015 :

**Grafik 1.1**  
**Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat**  
**Tahun 2010-2015**



Sumber : Ombudsman RI Tahun 2010-2015

Grafik 1.1 di atas dapat diketahui bahwa Ombudsman RI selaku lembaga pengawasan pelayanan publik di pusat menerima pengaduan dari masyarakat pada tahun 2010 hingga 2015 menerima sejumlah laporan dari seluruh Indonesia terkait pelayanan publik. Pada periode tahun 2010 hingga 2011, terjadi peningkatan pelaporan yaitu dari 1.054 laporan meningkat menjadi 1544 laporan. Pada periode tahun berikutnya yaitu tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 44 pengaduan, sehingga, sehingga laporan pengaduan masyarakat pada tahun 2013 menjadi 1588 laporan. Puncak laporan pengaduan pada tahun 2014 meningkat hingga tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2015

diketahui total ada 4.964 laporan, tahun 2014 sebesar 6.679 laporan dan yang terakhir pada tahun 2015 sebesar 6.859 laporan.

Fakta kedua, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih kurang melakukan perubahan kearah perbaikan dikuatkan dengan data yang dikeluarkan oleh *Global Innovation Index* (GII) pada tahun 2016. Dalam *The Global Innovation Index* (GII) tahun 2016 terlihat bahwa Indonesia menduduki peringkat ke 88 dari 128 negara dengan skor 29,07 dari rentang skor antara (0-100). Secara singkat penilaian ini didasarkan pada inovasi baik pada kemampuan pemerintah untuk mendorong dan mendukung inovasi melalui kebijakan publik (Andiyana, 2016).

Fakta ketiga, 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).

Pentingnya inovasi dalam birokrasi publik, terutama di sektor pelayanan publik dipertegas dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik. Di dalam peraturan perundang-undangan tersebut di sebutkan bahwa setiap instansi di daerah wajib membuat dan menyelenggarakan suatu inovasi minimal satu tahun sekali yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terlihat dari pemanfaatan teknologi yang diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, transparansi, dan juga kualitas dalam melayani kebutuhan masyarakat. Menurut Wardianto dan Suaedi (dalam Nur, 2016) inovasi pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan disebut dengan *e-Governance*, sedangkan *e-Governance* yang dilakukan oleh lembaga birokrasi pemerintah disebut *e-Government*. *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai media untuk menjalankan sistem pemerintahan agar lebih efektif dan efisien lagi. Hal yang lebih penting untuk dilihat dalam *e-Government* adalah proses dan jalannya pemerintahan melalui fasilitas internet atau media online. Berdasarkan penjelasan di atas terdapat dua hal utama dalam pengertian *e-Government*, yang pertama adalah penggunaan teknologi komunikasi informasi sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya sehingga jalannya pemerintahan dapat lebih optimal lagi.

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 Environment*.

Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) merupakan inovasi yang dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik yang lama agar dapat meningkatkan kualitas terhadap pelayanan publik yang baru agar menjadi lebih efektif, efisien serta meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bebas dari KKN di Kecamatan Sanden. Jika Pemerintah mampu menciptakan pelayanan publik yang baik, maka dampaknya akan dirasakan langsung oleh masyarakat luas antara lain meningkatnya kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Inovasi Den Smardi bertujuan untuk menciptakan Kecamatan Sanden yang unggul dan cerdas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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”.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah di paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan di ambil dalam penulisan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017.
2. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan, serta dapat memperkaya kajian terkait dengan penelitian Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*).

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa dijadikan acuan bagi Pemerintah Kabupaten Bantul pada umumnya dan Pemerintah Kecamatan Sanden pada khususnya dalam menerapkan inovasi pelayanan publik untuk masyarakat, serta penelitian ini diharapkan memberikan informasi ilmiah terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik Den Smardi (*Sanden Smart District*).

## **1.5 Kerangka Dasar 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.

Selanjutnya menurut Mirnasari (2013) inovasi dalam pelayanan publik bisa dikatakan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sedangkan menurut Yogi (dalam LAN, 2007:115) inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Selanjutnya Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari inovasi itu sendiri sangat beragam dan banyak perspektif.

### **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. Proses Inovasi**

Rogers (dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu :

#### 1. *Knowledge* (pengetahuan)

Dalam tahap ini, seseorang belum memiliki informasi yang lengkap mengenai inovasi. Oleh karena itu, inovasi perlu disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada, bisa melalui media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal diantara masyarakat.hal ini diharapkan para calon adaptor mengetahui informasi yang lengkap terkait inovasi tersebut.

#### 2. *Persuasion* (kepercayaan)

Pada tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi secara detail mengenai inovasi. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna/adaptor. Dalam tahap ini akan muncul rasa menyenangkan atau tidak senang terhadap inovasi, dimana rasa senang atau tidak senang tersebut dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri, seperti: (1) kelebihan inovasi, (2) tingkat keserasian, (3) kompleksitas, (4) dapat dicoba dan (5) dapat dilihat.

### 3. *Decision* (pengambilan keputusan)

Setelah mengalami tahap persuasi yang menimbulkan rasa senang atau tidak senang terhadap inovasi, calon pengadopsi inovasi akan melakukan pengambilan keputusan inovasi. Pada tahap ini individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi tersebut. Ada dua macam penolakan inovasi, yakni: (a) penolakan aktif yaitu penolakan inovasi setelah melakukan melalui proses mempertimbangkan untuk menerima atau mencoba inovasi terlebih dahulu dan (b) penolakan pasif yakni penolakan inovasi tanpa pertimbangan sama sekali

### 4. *Implementation* (penerapan)

Pada tahap implementasi, pengadopsi mulai mengadopsi inovasi tersebut. Pengguna inovasi akan menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu. Tahap ini merupakan tahap dimana pengadopsi akan mengambil keputusan untuk mengadopsinya terus menerus hingga menjadi sebuah rutinitas atau hanya diimplementasikan sementara waktu.

### 5. *Confirmation* (konfirmasi)

Setelah sebuah keputusan dibuat, seseorang kemudian akan mencari penguatan terhadap keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang

tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi atau malah sebaliknya, yang awalnya menerima kemudian berhenti/menolak inovasi dengan alasan - alasan tertentu.

### **c. 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)
4. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi).
5. *Poor skills in active risk or change management* (rendahnya kemampuan)
6. *Short-term budget and planning horizons* (perencanaan dan penganggaran jangka pendek)

## **2. Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selanjutnya Hardiansyah (2011:12) mengatakan pelayanan publik sebagai 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.

Kemudian menurut Ratminto dan Atik (2005:4-5) pelayanan publik di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang di selenggarakan oleh Birokrasi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMDes). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan bagi setiap masyarakat atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu :

1. Kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik
2. Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan publik
3. Kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik



### **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
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

### **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

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari standar kualitas yang diberikan kepada masyarakat

### **c. Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Sulistio dan Budi (2009:39) pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut :

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya

3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang
4. Produktif, berorientasi pada hasil kerja yang optimal
5. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna

#### **d. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipatuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit dan proses pelayanannya cepat (LAN, 2003).

Kemudian (LAN, 2003) mengatakan, manfaat dari standar pelayanan publik bertujuan untuk memberikan jaminan kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat dan menjadi media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya (LAN, 2003) mengatakan, ruang lingkup standar pelayanan publik meliputi : (1) Nama jenis pelayanan, (2) Visi dan Misi pelayanan, (3) Prosedur pelayanan, (4) Persyaratan pelayan, (5) Waktu pelayanan, (6) Biaya/tarif pelayanan dan (7) Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan.

### **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 Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang *e-Government*, *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Tujuan dari *e-Government* adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengutamakan prinsip transparansi dan persamaan

hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan *e-Government*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat pertumbuhannya, jarak dan waktu tidak menjadi hambatan karena adanya perkembangan teknologi yaitu internet termasuk masalah-masalah yang ada di birokrasi pemerintahan. *E-Government* memberikan kemudahan dalam berkomunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara transparan, *e-Government* diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam mencapai pemerintahan yang lebih baik lagi karena memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

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.

4. Meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik, serta memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, sebagai landasan untuk membentuk pemerintah yang efektif, bersih dan berorientasi kepada kepentingan rakyat.

Selanjutnya menurut Indrajit (2002:36) *e-Government* merupakan suatu mekanisme komunikasi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan. *e-Government* berhubungan dengan penyedia informasi dan layanan yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah tanpa batas tempat dan waktu.

Budi dkk (2012:36) menyebutkan bahwa *e-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* memberikan peluang untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan penggabungan antara komputer dan sistem jaringan informasi yaitu internet.

#### **a. Indikator Pengembangan *e-Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government* (Indrajit, 2004) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi

pada sektor pelayanan publik, terdapat tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen tersebut adalah :

1. *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *e-government* dapat diterapkan, tanpa adanya berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana.

2. *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan.

3. *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dan juga masyarakat sebagai penerima layanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

#### **b. Manfaat *e-Government***

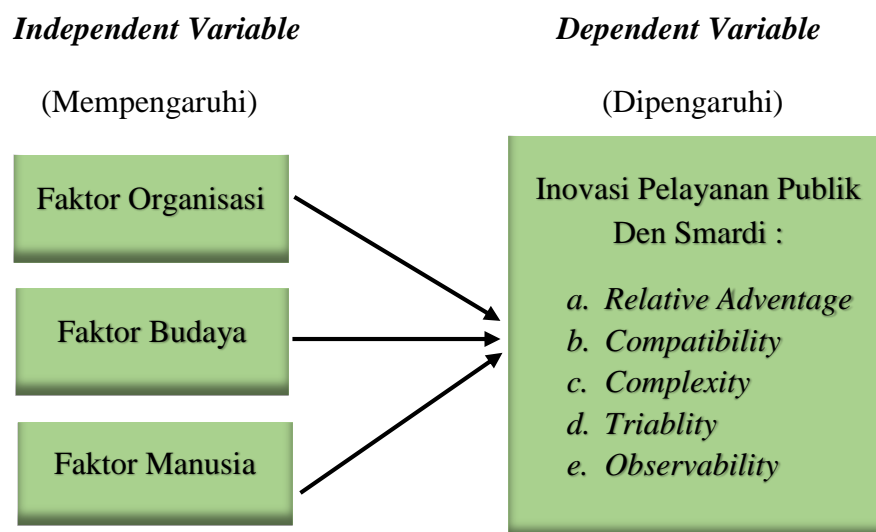
Indrajit (2004) menjelaskan bahwa ada beberapa manfaat yang akan diperoleh suatu negara yang telah mengimplementasikan *e-Government* didalam tata pemerintahannya antara lain:

1. Memperbarui kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) khususnya dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang
2. Meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*
3. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan
4. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

### 1.6 Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*)**





## 1.7 Definisi Konseptional

Definisi konseptional merupakan batasan terhadap masalah-masalah variable yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan penulis dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptional yang berhubungan dengan yang akan diteliti, yaitu :

1. Inovasi

Inovasi merupakan suatu pemikiran/ide baru yang berbeda dari sebelumnya yang berupa hasil penemuan dan dapat diimplementasikan agar bermanfaat untuk masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dan dilaksanakan secara terbuka.

3. *E-Government*

*E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.

## 1.8 Definisi Operasional

Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017, indikator yang digunakan penulis dari variable penelitian adalah sebagai berikut :

1. Indikator Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi :

a. *Relative Advantage* ( Keuntungan Relatif )

1. Keunggulan
2. Kemudahan persyaratan

b. *Compatibility* ( Kesesuaian )

1. Kebutuhan masyarakat
2. Kondisi masyarakat

c. *Complexity* ( Kerumitan )

1. Pelatihan pegawai
2. Anggaran dari Kecamatan

d. *Triability* ( Kemungkinan Dicoba )

1. Pelaksanaan
2. Kepuasan masyarakat

e. *Observability* ( Kemudahan Diamati )

1. Prosedur pelayanan
2. Mekanisme pelayanan

## 2. Indikator Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik

Den Smardi :

- a. Faktor Organisasi
  - 1. Sumber Daya Manusia
  - 2. Lingkungan kerja
- b. Faktor Budaya
  - 1. Transparansi pelayanan
  - 2. Kinerja pegawai
- c. Faktor Manusia
  - 1. Pengetahuan pegawai
  - 2. Keterampilan pegawai

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah 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) penggalan 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).

Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017, maka perlu dilakukan analisis yang mendalam terkait fonomena tersebut. Oleh karena itu, perlu mengidentifikasi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul, dengan rasionalisasi sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam latar belakang masalah. Inovasi pelayanan publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden,

Kabupaten Bantul meliputi tiga hal yaitu, *Smart Economy*, *Smart Society*, dan *Smart Envirotment*. Maka dari itu, lebih spesifik lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu instansi/lembaga yang berkaitan langsung dengan tiga unsur inovasi pelayanan publik tersebut.

### **3. Unit Analisis Data**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah satuan berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti aktivis individu atau kelompok sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2005:75). Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kecamatan Sanden, Pengelola Den Smardi dan Masyarakat.

### **4. Jenis Data**

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2012:157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya yaitu data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Menurut cara pengumpulannya, secara garis besar data penelitian dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, antara lain sebagai berikut:

#### **a. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini adalah semua informasi mengenai Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017 yang diperoleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan obyek penelitian. Adapun data primer dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Primer Penelitian**

No.	Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Pelaksanaan dan Penerapan Den Smardi	Pemerintah Kecamatan Sanden	Wawancara
2	Persoalan/kendala terhadap Inovasi Den Smardi	Pemerintah Kecamatan Sanden	Wawancara
3	Kualitas Pelayanan Den Smardi	Pemerintah Kecamatan Sanden	Wawancara
4	Dampak Sebelum dan Sesudah Penerapan Den Smardi	Pemerintah Kecamatan Sanden	Wawancara
5	Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi	Pemerintah Kecamatan Sanden	Wawancara

**b. Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini adalah semua informasi mengenai Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017 yang diperoleh tidak secara langsung, tetapi melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) di dalam unit analisa yang dijadikan obyek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Sekunder Penelitian**

No.	Nama Data	Sumber Data
1	Profil Kecamatan Sanden	Dokumen
2	Profil Den Smardi	Dokumen
3	Dokumen LAKIP Kecamatan Sanden	Dokumen
4	Laporan Pelaksanaan Den Smardi	Dokumen
5	IKM Kecamatan Sanden	Dokumen

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Wawancara

Karena dalam penelitian kualitatif lebih berupa kata-kata, maka wawancara merupakan perangkat yang penting (Agus, 2006: 16). Wawancara merupakan cara pengumpulan data yang digunakan untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai konsep penelitian kepada individu/kelompok yang dianggap memiliki jawaban terkait penelitian Dian (dalam Sakir 2015: 33). Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara tak-terstruktur (*in-depth interview*) dan wawancara elit (*elite interviewing*). *Elite interviewing* merupakan metode wawancara kepada elit yang merupakan sebagai ahli/orang yang paham terkait topik yang diteliti.

Dalam menggunakan metode ini harus memperhatikan 4 titik kunci yaitu: menentukan siapa yang ingin diwawancarai, mendapatkan akses dan mengatur wawancara, melakukan wawancara dan menganalisis hasil

(Burnham, et.al, 2004). Metode tersebut digunakan untuk mendapatkan data secara langsung kepada obyek penelitian terkait mengenai Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017. Namun, perlu disadari bahwa teknik ini memerlukan kerjasama dan kedekatan dengan narasumber serta waktu yang lama untuk memastikan kepastian melakukan wawancara.

**Tabel 1.3**  
**Daftar Narasumber Penelitian**

No.	Nama Narasumber	Jabatan
1	Rudy Suharta S. IP	Sekretaris Kecamatan Sanden
2	Nantirah B. Sc	Kasi Pelayanan
3	Dewi	Masyarakat
4	Artha	Masyarakat
5	Widodo	Masyarakat
6	Ahmad	Masyarakat

**b. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitain kualitatif. Dokumen itu dapat berupa teks tertulis, *artefacts*, gambar, maupun foto. Dokumen tertulis dapat pula berupa sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, karya tulis dan cerita. Disamping itu ada pula material budaya, atau hasil karya seni yang merupakan sumber informasi dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014). Metode dokumentasi ini digunakan

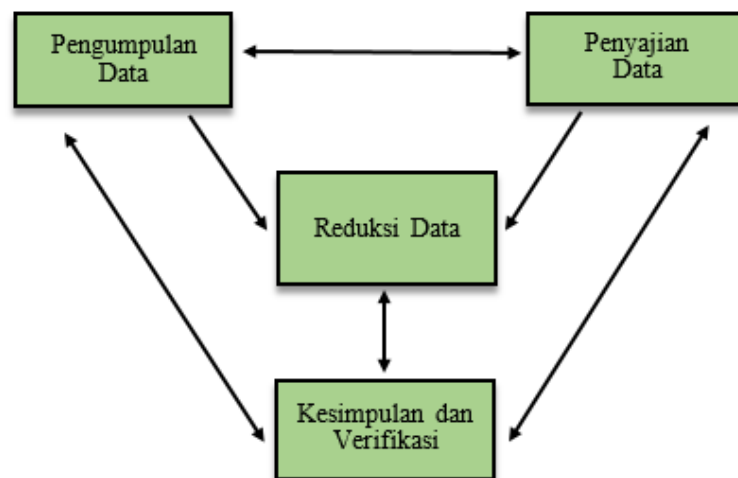


untuk memperoleh fakta mengenai kebenaran yang valid. Karena obyek yang menjadi sasaran penelitian dapat dipertanggung jawabkan dengan fakta yang ada. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi gambaran umum wilayah Kecamatan Sanden, profil Kecamatan Sanden, profil Den Smardi, dokumen LAKIP Kecamatan Sanden, laporan pelaksanaan Den Smardi, struktur organisasi kantor Kecamatan Sanden dan foto mengenai kondisi ruangan pelayanan publik.

## 6. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (dalam Sakir 2015: 36) analisa data kualitatif merupakan langkah yang digunakan untuk mengolah data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat dijelaskan kepada orang lain. Penelitian yang kaya data tidak akan berarti sama sekali jika data tersebut tidak dirangkai dalam struktur makna yang logis (Agus, 2006: 20).

**Gambar 1.2**  
**Komponen Analisis Data Model Interaktif**  
*(Intercative Model)*



Sumber: diadopsi dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1992, dalam Sakir, 2015: 36).

Proses-proses analisa data kualitatif tersebut dapat dijelaskan, sebagai berikut :

- a) Pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah 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). Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017, maka perlu dilakukan analisis yang mendalam terkait fenomena tersebut. Oleh karena itu, perlu mengidentifikasi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017.
- b) Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi. Artinya bahwa pada tahap ini peneliti memilih data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul terkait dengan Den Smardi meliputi gambaran umum wilayah Kecamatan Sanden, profil Kecamatan Sanden, profil Den Smardi, dokumen LAKIP Kecamatan Sanden, laporan pelaksanaan Den Smardi, struktur organisasi kantor Kecamatan Sanden, jumlah pegawai, SOP

Kecamatan Sanden dan foto mengenai bagaimana kondisi ruangan pelayanan publik.

- c) Penyajian data (*data display*), yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini dokumen yang sudah didapat dilapangan seperti LPJ dan Wawancara dengan Narasumber akan dijelaskan dalam pembahasan hasil penelitian terkait dengan Den Smardi di Kecamatan Sanden.
- d) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Dari proses pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh di Kantor Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kualitas, dan proporsi. Jika penelitian masih berlangsung, maka setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh kesimpulan yang valid.