

BAB III

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

Pada bagian bab pembahasan ini akan dijelaskan terkait dengan “Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecamatan Sanden sebagai salah satu instansi pemerintah yang senantiasa memberikam pelayanan kepada masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Data dan hasil yang diperoleh di lapangan didapat melalui wawancara, analisis dokumen dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian. Wawancara kepada narasumber merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi, terkait data yang dibutuhkan agar data-data yang diperoleh dari hasil penelitian dapat sesuai dengan indikator-indikator penelitian yang digunakan.

Adapun sub bab dalam bab pembahasan ini adalah sebagai berikut :

Pertama, indikator Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*):

a) Relative Advantage (Keuntungan), *b) Compatibility* (Kesesuaian), *c) Complexity* (Kerumitan), *d) Triability* (Kemungkinan Dicoba), *e) Observability* (Kemudahan Diamati).

Kedua, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) : *a) Faktor Organisasi b) Faktor Budaya c) Faktor Manusia*.

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

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Relative advantage atau keuntungan relatif merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam atribut inovasi pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada di dalam inovasi pelayanan publik tersebut. Karena inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan atribut inovasi *Relative Advantage*, nilai kebaruan yang pertama dari Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden adalah peta digital dusun. Tujuan dari peta digital dusun berguna untuk memberikan informasi tambahan kepada warga dusun tentang keadaan dusun tersebut. Seperti mengetahui batas-batas desa, dusun dan batas kecamatan, mempermudah warga untuk melihat prasarana yang ada di

dusun, pemerataan penyebaran rumah penduduk dan memudahkan warga untuk melihat potensi alam yang ada di desanya.

Nilai kebaruan yang *kedua*, adanya pemasangan 4 buah CCTV di setiap sudut Kantor Kecamatan Sanden yang berguna untuk memonitor keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Sanden. Nilai kebaruan yang *ketiga*, pembuatan *website* Kecamatan Sanden yang berguna untuk memberikan informasi terbaru kepada warga serta untuk mendukung Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kecamatan Sanden. Nilai Kebaruan yang *keempat*, waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pencetakan surat administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Sanden telah berbasis IT dan pelayanan publik yang dijalankan oleh Kecamatan Sanden telah menerapkan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien. Penjelasan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Nantirah selaku Kasi Pelayanan wawancara pada tanggal 20/03/2018:

“Keunggulan dari adanya Inovasi Den Smardi yaitu sekarang sudah ada peta digital dusun, CCTV, website kecamatan untuk mendukung UKM yang ada di Sanden dan pelayanan menjadi lebih cepat mas”

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden telah banyak memiliki keunggulan dibandingkan sebelum adanya

inovasi. Dengan inovasi yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden diharapkan pelayanan yang diberikan kepada akan menjadi lebih baik.

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. Apabila persyaratan untuk pengurusan surat-surat yang diperlukan telah lengkap, selanjutnya masyarakat tinggal mengambil nomor antrian dan langsung dapat dilayani oleh petugas Kantor Kecamatan Sanden dan hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nantirah selaku Kasi Pelayanan dalam wawan cara tanggal 20/03/2018 :

“Prosedur pelayanan tidak ada yang sulit asal tidak ada yang mempersulit, tergantung SDM yang mau maju atau tidak. Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi telah di sosialisasikan kepada masyarakat, tetapi belum secara khusus. Saya kira masyarakat telah menyadari kemajuan teknologi agar dapat diterima oleh semua masyarakat”.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sanden sangat mudah dan tidak sulit. Masyarakat yang ingin mengurus surat-surat administrasi kependudukan tinggal datang ke Kantor Kecamatan Sanden dengan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan kemudian akan langsung dilayani oleh petugas Kecamatan Sanden.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden sudah berjalan dengan baik. Keunggulan dari Inovasi Pelayanan Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden adalah adanya peta digital dusun, pemasangan CCTV di Kantor Kecamatan Sanden, pembuatan *website* Kecamatan Sanden dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah yaitu hanya 5 menit. Kemudahan persyaratan untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sanden yaitu masyarakat tinggal melengkapi persyaratan yang diperlukan dan langsung akan dilayani oleh petugas. Hal tersebut telah sesuai dengan atribut inovasi *Relative Advantage* (keuntungan relatif) yaitu sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Compability atau kesesuaian merupakan indikator kedua yang terdapat dalam atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya, hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang lama tidak serta merta tinggalkan begitu saja tetapi masih menjadi bagian dari inovasi yang baru. 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 jelas. Hal tersebut terbukti dengan

waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan. Inovasi Pelayanan Publik Dan Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden merupakan jawaban dari apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Adapun jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Sanden sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan
di Kecamatan Sanden

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Legalisasi KTP dan KK	5 Menit
2	Surat Keterangan KTP dan KK	3 Hari
3	Pengesahan Permohonan Surat Pengantar SKCK	5 Menit
4	Pengesahan Surat Pengantar Ijin keramaian	5 Menit
5	Pengesahan Surat Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	5 Menit
6	Pengesahan Pernyataan Belum Menikah	5 Menit
7	Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu	5 Menit
8	Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran	5 Menit
9	Pengesahan Surat Keterangan Kematian	5 Menit
10	Pengesahan Surat Ijin Tinggal Sementara	5 Menit

Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan pemaparan data di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sanden sudah cukup baik dan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih cepat, karena proses penyelesaian pelayanan surat-surat administrasi kependudukan sudah

menerapkan pemanfaatan dan pengembangan teknologi. Akan tetapi, untuk pelayanan surat keterangan KTP dan KK tidak bisa langsung jadi karena membutuhkan waktu 3 hari. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Dewi selaku masyarakat Kecamatan Sanden dalam wawancara pada tanggal 23/03/2018 :

“Pelayanan yang diberikan sekarang menjadi lebih cepat mas dari pada sebelumnya karena adanya inovasi yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden. Legalisasi KTP/KK sekarang Cuma 5 menit langsung jadi mas, untuk pengesahan surat keterangan tidak mampu juga hanya 5 menit mas. Jadi intinya semua pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan menjadi lebih cepat setelah adanya Inovasi Den Smardi yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden”.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden telah sesuai dengan prosedur waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Inovasi pelayanan publik Den Smardi yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden diharapkan dapat terus dikembangkan untuk kedepannya agar menjadi lebih baik lagi. Tujuan dari pelaksanaan inovasi Den Smardi adalah untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kecamatan Sanden.

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. Padahal sosialisasi merupakan salah indikator penting dalam penyelenggaraan suatu inovasi. Seharusnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden di tingkatkan kembali, agar

masyarakat Kecamatan Sanden tahu akan adanya Inovasi Den Smardi. Hal tersebut berkaitan dengan apa dijelaskan oleh Ibu Nantirah selaku Kasi Pelayanan dalam wawancara tanggal 20/03/2018 :

“Sosialisasi belum dilakukan secara khusus, tapi jika dilihat dari kunjungan website kecamatan itu sudah bagus. Sanden pernah menduduki peringkat ke tiga se-Kecamatan Bantul untuk websitenya. Untuk sekarang di nilai di desanya, bisa dilihat dari 75 desa yang ada di Kabupaten Bantul”.

Hal yang sama juga di jelaskan oleh Bapak Rudy selaku Sekretaris Camat Sanden dalam wawancara tanggal 20/03/2018 :

“Sosialisasi belum optimal, sudah dilakukan namun belum optimal. Paling tidak masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Sanden untuk mengurus surat-surat administrasi kependudukan sedikit tahu. Sosialisasi terkait Inovasi Den Smardi baru dilakukan tiga kali pertama di Kecamatan Sanden, kedua di Desa Srigading dan terakhir di Desa Gadingharjo. Memang belum banyak dilakukan sosialisasi dan masih perlu ditingkatkan lagi”.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden memang masih kurang dan perlu adanya peningkatan sosialisasi kembali agar seluruh masyarakat Kecamatan Sanden tahu akan adanya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*). Sosialisasi Inovasi Den Smardi dilakukan di tingkat kecamatan dan di tingkat desa. Sosialisasi pertama dilakukan di Aula Kecamatan Sanden dalam bentuk rapat pertemuan yang dihadiri oleh Camat dan staff, seluruh Kepala Desa, Ketua BPD dan Tokoh Masyarakat Sanden, sosialisasi kedua dilakukan di Desa Srigading dan Desa Gadingharjo dalam bentuk rapat pertemuan antara

pihak Kecamatan Sanden dengan kepala Desa yang dihadiri oleh Ketua BPD dan Tokoh Masyarakat. Penjelasan tersebut berkaitan seperti yang diungkapkan oleh Ibu Dewi selaku masyarakat Kecamatan Sanden dalam wawancara pada tanggal 23/03/2018 :

“Saya belum mengetahui secara menyeluruh terkait Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*). Karena sosialisasi yang diberikan Pemerintah Kecamatan Sanden masih kurang. Seharusnya sosialisasi diperbanyak lagi”.

Kemudian Mas Artha selaku masyarakat Kecamatan Sanden juga menjelaskan hal yang sama dalam wawancara tanggal 23/03/2018 :

“Saya belum mengetahui tentang adanya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kantor Kecamatan Sanden. Saya rasa sosialisasi harus di tingkatkan lagi agar semua masyarakat Kecamatan Sanden tahu akan adanya Den Smardi”.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) masih sangat minim, karena sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden memang belum optimal.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah dan cepat telah dijawab dengan hadirnya Inovasi Pelayanan Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden. Hal tersebut dibuktikan dengan waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih singkat yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan. Akan tetapi sosialisasi terkait adanya Inovasi Pelayanan Pelayanan Publik Den

Smardi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden belum dilaksanakan secara optimal padahal, tujuan dari adanya sosialisasi adalah untuk mendorong instansi pemerintah agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Hal tersebut belum sesuai dengan atribut inovasi *Compatibility* (kesesuaian) karena masih terdapat aspek yang belum terpenuhi yaitu sosialisasi yang dilakukan belum berjalan optimal mengingat pelaksanaan inovasi Den Smardi baru berjalan satu tahun.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Complexity atau kerumitan merupakan indikator ketiga yang terdapat dalam atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kerumitan dari adanya inovasi tersebut. Dengan adanya inovasi tingkat kerumitan dari prosedur pelayanan bisa jadi lebih tinggi dari pada prosedur pelayanan sebelumnya. Tetapi inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, tergantung bagaimana suatu organisasi menjalankan inovasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Kantor Kecamatan Sanden 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, namun rencananya pada Tahun 2018 ini akan dilakukan pelatihan pegawai kembali. Guna meningkatkan kapasitas kinerja pegawai Kantor Kecamatan Sanden dalam mendukung pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*). Berikut ini kutipan

wawancara dengan Bapak Rudy selaku Sekretaris Kecamatan Sanden pada tanggal 20/03/2018 :

“Pelatihan pegawai belum begitu, tapi tahun 2018 ini kita coba untuk meningkatkan pelatihan pegawai agar kapasitas kinerja pegawai meningkat demi mendukung Den Smardi. Kecamatan tidak bisa melakukan pelatihan sendiri karena kecamatan masuk di Kabupaten. Berbeda dengan di desa, karena desa bersifat otonom dan memiliki dana/anggaran sendiri”.

Hal tersebut berkaitan dengan apa yang dikatakan oleh Ibu Nantirah selaku Kasi Pelayanan pada wawancara tanggal 20/03/2018 :

“Pelatihan untuk seluruh pegawai belum merata, tetapi pelatihan untuk salah satu operator itu ada. Operator untuk mengolah website Kecamatan Sanden“.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa Kecamatan Sanden belum melakukan pelatihan pegawai secara merata. Padahal pelatihan pegawai merupakan salah satu indikator penting untuk mendukung kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Sanden dalam melayani kebutuhan masyarakat. Seharusnya Pemerintah Kecamatan Sanden lebih giat lagi dalam memberikan pelatihan kepada pegawai demi mendukung pelaksanaan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*).

Kerumitan yang 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. Seperti yang di jelaskan oleh Bapak Rudy

selaku Sekretaris Kecamatan Sanden dalam wawancara pada tanggal 20/03/2018 :

“Belum ada dana khusus dari kecamatan untuk Den Smardi. Tetapi kalau ditingkat desa luar biasa. Desa Murtigading mengeluarkan dana sekitar 34 juta pada tahun 2016 untuk basis data, Desa Srigading sekitar 74 juta pada tahun 2017, Desa Gadingsari sekitar 70 juta pada tahun 2018 dan Desa Gadingharjo sekitar 40-50 juta pada tahun 2018. Belum lagi ditingkat pelayannya seperti fasilitas ruangan (AC, tempat minum, meja, kursi dll). Ya kalau mau membandingkan 4 desa yang ada di Kecamatan Sanden dengan 75 desa yang ada di Kabupaten Bantul kita masih masuk kedalam 10 besar untuk tingkat pelayannya. Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) adalah inovasi pelayanan yang berbasis data. Jika inovasi pelayanan datanya tidak valid bagaimana? kan tidak bisa”.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Kecamatan Sanden belum memiliki dana khusus untuk pelaksanaan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*). Namun, apabila dilihat ditingkat desa dana yang dikeluarkan sangatlah besar karena desa memiliki Alokasi Dana Desa (ADD).

Dari pernyataan tersebut 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 pengembangan Inovasi Pelayanan Den Smardi (*Sanden Smart District*). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa

belum mengacu pada atribut inovasi *Complexity* (kerumitan) karena masih terdapat aspek yang belum terpenuhi yaitu pelatihan pegawai yang dilakukan belum merata kepada seluruh pegawai Kecamatan Sanden dan belum adanya dana khusus dari Kecamatan Sanden untuk pelaksanaan dan penembangan Inovasi Den Smardi.

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan indikator ke empat dari atribut inovasi yang digunakan untuk menjelaskan bahwa inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dibandingkan sebelum adanya inovasi. 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. Hal tersebut berkaitan dengan yang dikatakan oleh Ibu Nantirah selaku Kasi Pelayanan dalam wawancara tanggal 20/03/2018 :

“Kecamatan Sanden tidak bekerja sendiri tetapi ada yang mendampingi dari STTNAS untuk menggarap Sanden ke *website* dan semua desa akan di petakan secara digital mas. Dari 4 Desa yang ada di Kecamatan Sanden baru 2 Desa yang data kependudukannya komplit yaitu Desa Srigading dan Desa Murtigading.”

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa Inovasi Den Smardi adalah inovasi yang memanfaatkan basis data kependudukan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di Kecamatan Sanden. Akan tetapi baru dua desa yang data kependudukannya lengkap yaitu Desa Srigading dan Desa Murtigading. Diharapkan basis data kependudukan dari seluruh desa yang ada di Kecamatan Sanden segera di lengkapi agar tujuan dari pelaksanaan Inovasi Den Smardi dapat terlaksana secara optimal.

Hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) bertujuan untuk menciptakan Kecamatan Sanden yang unggul dan cerdas dalam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan. Pelaksanaan dan penerapan Inovasi Den Smardi meliputi tiga hal, yaitu *Smart Economy*, *Smart Society* dan *Smart Environment*. Berikut ini penjelasan dari ketiga unsur Den Smardi :

1. *Smart Economy* adalah pengembangan dari sisi ekonomi bidang UKM dan BUMDes dengan kegiatan : Kampung UKM Digital, pemasaran online, peta potensi UKM, pemanfaatan KUR, optimalisasi potensi desa dan sinergitas kawasan.
2. *Smart Society* adalah pengembangan dari sisi bidang pelayanan publik, kesehatan, pendidikan, *social digital*, *smart community*, keamanan, pertanian, budaya dan penanggulangan kemiskinan. Kegiatannya antara lain: Pelayanan desa, peta digital desa, peta digital dusun, program Indonesia sehat (pemetaan penderita cacat, penyakit kronis, data KB dll), CCTV pantauan ketertiban umum dan penanggulangan narkoba.
3. *Smart Environment* adalah pengembangan dari sisi bidang pemanfaatan penggunaan energi, lingkungan hidup dan mitigasi bencana. Kegiatannya antara lain : pemanfaatan dan penggunaan energi baru terbarukan, pengelolaan sampah, penyediaan air bersih, *family farming* (pemanfaatan) pekarangan, kesadaran mitigasi bencana dan jalur evakuasi.

Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) telah mulai diperkenalkan pada bulan September Tahun 2017 dan di hadiri dinas instansi dari Kabupaten Bantul dan di lingkup Kecamatan Sanden serta Lurah dan Pamong Desa se-Kecamatan Sanden. Beberapa aksi yang telah dilakukan oleh Kecamatan Sanden untuk pelaksanaan dan penerapan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) antara lain:

Tabel 3.2
Pelaksanaan dan Penerapan Den Smardi

No.	Aksi yang telah Dilakukan
1	Peningkatan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan melalui peningkatan sarana dan prasarana
2	Kampung UKM digital
3	Peta Digital Dusun
4	SID (Sistem Informasi Desa) yang memungkinkan pelayanan administrasi kependudukan hanya memakan waktu 5 menit.
5	Basis data terpadu kemiskinan

Sumber : Laporan Pelaksanaan Den Smardi Tahun 2017

Berikut beberapa aksi yang akan dilakukan oleh Kecamatan Sanden antara lain :

Tabel 3.3
Pelaksanaan dan Penerapan Den Smardi

No.	Aksi yang akan Dilakukan
1	Perpustakaan Online
2	Layanan Internet Dusun
3	Pemasangan 5 CCTV Pantauan Tibum
4	Pemasangan 4 CCTV Pantauan Sekolah
5	Data Siswa Terintegrasi (dapodik, data siswa berprestasi, data siswa miskin dll).

Sumber : Laporan Pelaksanaan Den Smardi Tahun 2017

Berdasarkan data laporan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden terdapat dua kategori yakni; pertama, pelaksanaan inovasi den smardi yang sudah dilaksanakan. Kedua, pelaksanaan inovasi Den Smardi yang akan dilaksanakan. Adapun pelaksanaan Den Smardi yang sudah dilaksanakan di tahun 2017 yaitu, peningkatan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan melalui peningkatan sarana dan prasarana artinya bahwa

fasilitas untuk pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Sanden sudah memadai. Kampung UKM digital merupakan sarana bagi masyarakat Sanden dalam memasarkan suatu produk melalui website. Peta digital dusun merupakan kumpulan dari semua padukuhan dari empat desa di Kecamatan Sanden. SID (Sistem Informasi Desa) yang memuat data kependudukan dan profil desa di Kecamatan Sanden. Basis data terpadu kemiskinan yang memuat data KK miskin dan rentan miskin.

Berbagai pihak terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) antara lain : PNS Kecamatan Sanden, Puskesmas, Sekolah, Desa dan Dusun, PLKB, Muspika, KUA, LSM, Swasta, Relawan desa, Ormas dll. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah telah dijawab dengan hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden.

Dapat dikatakan masyarakat Kecamatan Sanden puas dengan pelayanan yang diberikan karena waktu pengurusan administrasi kependudukan menjadi relatif singkat yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja dan 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. Berikut dibawah ini fasilitas PATEN yang terdapat di Kantor Kecamatan Sanden :

Gambar 3.1
Fasilitas PATEN di Kantor Kecamatan Sanden



Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

Berikut ini kutipan wawancara dengan Bapak Widodo selaku masyarakat Kecamatan Sanden dalam wawancara tanggal 23/03/2018 :

“Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sanden, karena sekarang pelayanannya lebih cepat dan mudah. Fasilitas ruangnya juga bagus, sudah ada AC, TV dan kursinya banyak mas”.

Hal tersebut senada dengan yang dikatakan oleh Ibu Nantirah Selaku

Kasi Pelayanan dalam wawancara pada tanggal 20/03/2018 :

“Kami melakukan survey tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan setiap satu tahun sekali mas. Rata- rata hasilnya cukup bagus dan memuaskan”.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga cepat dan mudah yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan serta fasilitas ruangan PATEN yang telah bagus. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden diperlukan juga data terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sanden. Berdasarkan pengolahan data, nilai IKM pada tahun 2017 ini mencapai 96,89. Adapun nilai masing-masing dari unsur tersebut antara lain sebagai berikut :

Tabel 3.4
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Kecamatan Sanden Pada Tahun 2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur Pelayanan	3,84
U2	Persyaratan Pelayanan	3,89
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,81
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,84
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,90
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,99
U7	Kecepatan Pelayanan	3,74
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,79
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,99
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,99
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,84
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,95
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,99
U14	Keamanan Pelayanan	4,00

Sumber : IKM Kecamatan Sanden Tahun 2017

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Sanden sudah sangat memuaskan. Nilai rata-rata unsur tertinggi adalah U14 (Kenyamanan Pelayanan) dengan nilai 4. Sedangkan nilai rata-rata yang terendah adalah U7 (Kecepatan Pelayanan) sebesar 3,74. Melihat nilai IKM di atas, unsur yang masih perlu mendapatkan perhatian adalah kecepatan mendapatkan pelayanan dan antrian pelayanan. Sedangkan unsur yang lain sudah sangat memuaskan.

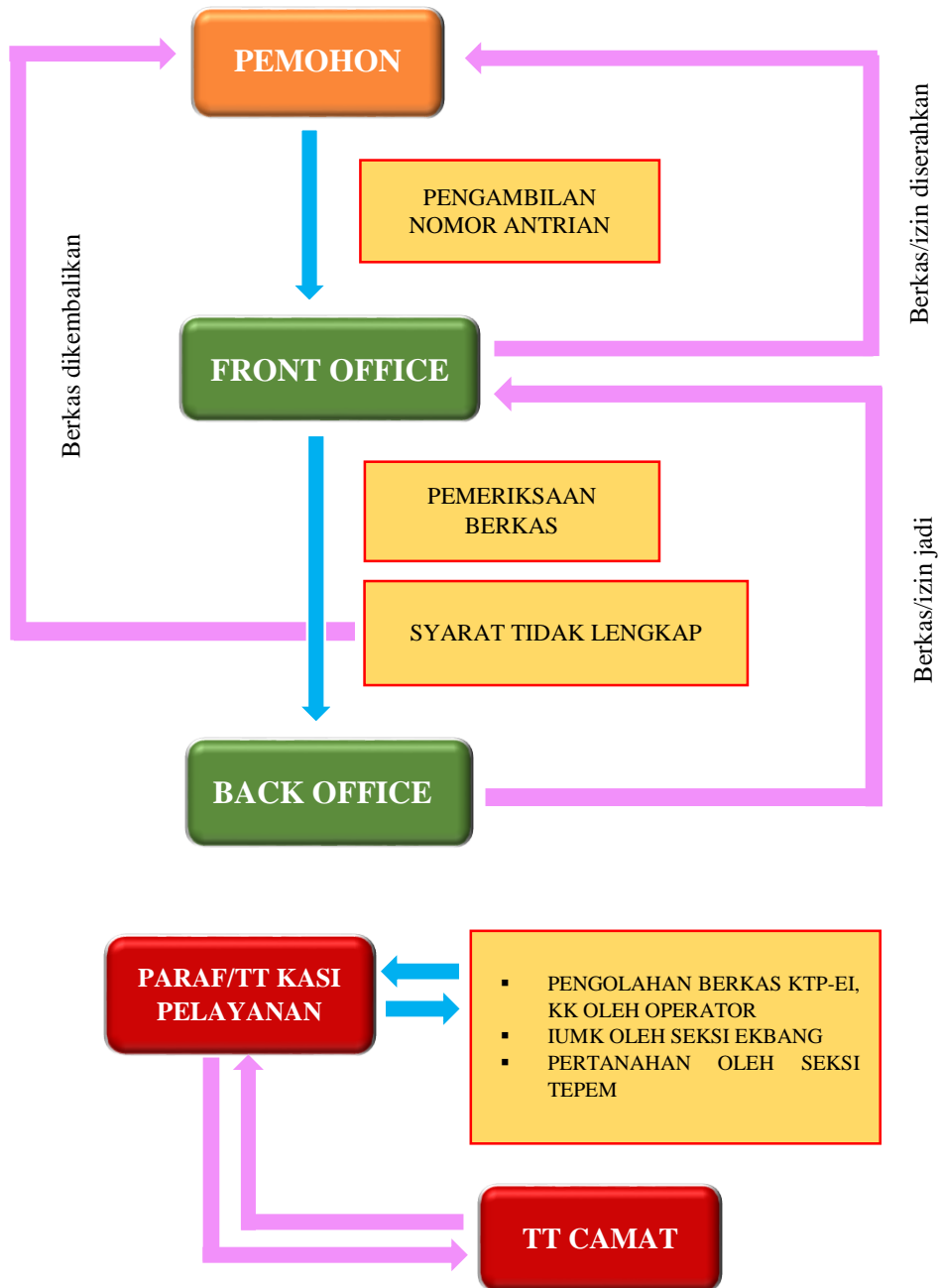
Berdasarkan uraian dari pembahasan di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan dan penerapan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) telah dilaksanakan dengan optimal oleh Pemerintah Kecamatan Sanden. Dengan adanya inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sanden dapat menjadi contoh untuk seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul agar dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden dapat disimpulkan bahwa rata-rata hasilnya sangat bagus dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dikatakan telah sesuai dengan atribut inovasi *Triability* (kemungkinan dicoba) yaitu sebuah inovasi hanya bisa diterima apabila terbukti mempunyai keuntungan.

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

Observability atau kemudahan diamati merupakan indikator ke lima dari atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. 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.

Kemudahan untuk diamati selanjutnya yaitu 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, selanjutnya berkas akan diterima oleh pegawai Kecamatan Sanden dan langsung diproses. Prosedur pelayanan yang diberikan menjadi lebih mudah karena telah adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sanden. Berikut di bawah ini prosedur pelayanan PATEN dan SOP Pelayanan Administasi Kependudukan di Kecamatan Sanden :

Gambar 3.2
Prosedur Pelayanan PATEN Kecamatan Sanden



Sumber : Kantor Kecamatan Sanden, diolah

Gambar 3.3
SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku	Waktu	Output	Ket
		Front Office	Penatalak-sana kependudukan	Kasie Pelayanan	Operator KTP/KK	Persyaratan/ Kelengkapan				
	Pemohon pelayanan adm. Kependudukan									
1	<p>a. Mengucapkan salam mempersilahkan duduk menanyakan keperluan pemohon.</p> <p>b. Menerima berkas pemohon KTP/KK, mutasi penduduk, keterangan waris non pertamahan, Surat Keterangan Tinggal Sementara, Keterangan Domisili.</p> <p>c. Memeriksa kelengkapan berkas.</p> <p>d. Memberikan paraf dan menyerahkan berkas permohonan adm. kependudukan kepada penatalaksana adm. kependudukan untuk diproses lebih lanjut.</p> <p>e. Memberikan bukti penerimaan dan pengambilan pelayanan dari penatalaksana kependudukan untuk diberikan kepada pemohon.</p>					Identitas Pemohon Nomor antrean Bukti pengambilan	5 menit	Berkas pemohon benar, akurat, lengkap		
2	<p>a. Menerima berkas dari front office, meneliti kebenaran data pemohon.</p> <p>b. Mengembalikan berkas permohonan kepada front office apabila data pemohon tidak benar dan akurat.</p>						Berkas, ATK Buku register	10 menit	Berkas pemohon tercatat dalam buku register	
	<p>c. Memberikan bukti penerimaan berkas dan pengambilan kepada front office untuk diberikan kepada pemohon.</p> <p>d. Mencatat dalam register, memberikan paraf, dan meneruskan kepada Kasie Pelayanan.</p>									
3	<p>a. Menerima berkas, Membubuhkan paraf dan atau tanda tangan.</p> <p>b. Meneruskan kepada operator Sistem Administrasi Kependudukan untuk permohonan KTP, KK dan Mutasi keluar Bantul.</p> <p>c. Memberikan kepada Fron Office utk dikembalikan kepada pemohon untuk mutasi masuk penduduk.</p>						Berkas dan Identitas Pemohon, ATK	5 menit	Berkas pemohon sudah diparaf oleh Kasie Pelayanan	
	Menerima berkas mutasi masuk penduduk utk diserahkan kepada pemohon									
4	Pemohon mengambil Data Mutasi Masuk Penduduk di Luar Kabupaten untuk meminta lui masuk penduduk dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.									
4	Melaksanakan up_date data, Mencetak KTP/KK, membuat surat keterangan pindah dan bio data						Berkas dan Identitas Pemohon, ATK, Komputer	3 hari kerja	KTP/KK baru, Bio Data dan Surat Keterangan Pindah	
5	<ul style="list-style-type: none"> Menerima KTP/KK, surat keterangan pindah dan bio data, memberikan kepada Front Office untuk diserahkan ke pemohon. 						Berkas yang sudah ditandatangani oleh Camat/pejabat yang ditunjuk	5 menit	KTP/KK baru telah tercetak dengan baik	
6	Menerima bukti pengambilan di pemohon Meminta memulikan bukti penerimaan Menyediakan KTP/KK, Keterangan waris, Bio Data dan surat keterangan pindah.						Resi Pengambilan /identitas diri	5 menit	Bukti pengambilan KTP/KK baru	

Sumber : SOP Permohonan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan data terkait prosedur pelayanan PATEN dan SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan di atas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sanden sangat mudah dan telah sesuai dengan SOP yang dibuat oleh Kecamatan Sanden. Akan tetapi, waktu penyelesaian pengurusan surat-surat administrasi kependudukan juga bergantung kepada pemohon itu sendiri. Apabila persyaratan yang dibutuhkan belum lengkap, berkas tersebut akan di kembalikan lagi kepada pemohon, hal tersebut tentunya akan membutuhkan waktu lebih lama terhadap proses penyelesaian berkas-berkas administrasi kependudukan.

Dengan hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden 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. Berikut di bawah ini mekanisme pelayanan sebelum dan sesudah adanya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden:

Tabel 3.5
Mekanisme Pelayanan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi
(Sanden Smart District) di Kecamatan Sanden

No.	Sebelum	Sesudah
1	Sistem Informasi Desa (SID) belum berjalan optimal dan masih manual	Sistem Informasi Desa (SID) sudah berjalan dengan baik
2	Pengurusan administrasi kependudukan memerlukan waktu lama	Pengurusan administrasi kependudukan memerlukan waktu yang relatif singkat yaitu hanya 5 menit
3	Pelayanan administrasi kependudukan belum terpadu, masih dilayani sendiri-sendiri oleh bidangnya masing-masing	Pelayanan administrasi di Kecamatan sudah terpadu yang diberi nama Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
4	Belum adanya pemasaran produk secara online atau pemasaran produk UMKM masih manual atau belum cukup banyak pemasarannya	Pelayanan PATEN semakin nyaman dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan
5		Pemasaran produk UMKM sudah secara online (ada angkringan online dan UKM online)
6		Ketersediaan peta digital desa sehingga sangat baik untuk pemantauan keamanan.

Sumber : Laporan Pelaksanaan Den Smardi Tahun 2017

Dari data di atas dapat diketahui bahwa mekanisme pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk pengurusan surat-surat administrasi kependudukan karena adanya inovasi. Pemerintah Kecamatan Sanden telah melakukan inovasi untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan Sanden yang diberi nama

Inovasi Den Smardi (*Sanden Smart District*), salah satu contohnya yaitu adanya penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Sanden. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN tersebut adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat, dengan adanya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sanden menjadi efektif dan efisien.

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden telah sesuai dengan atribut inovasi *Observability* atau kemudahan diamati. Hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden memberikan dampak yang sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah dibandingkan sebelum adanya inovasi.

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

a. Faktor Organisasi

Suatu organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki ide-ide kreatif dan inovatif agar pelaksanaan kegiatan didalam organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar, serta diperlukannya lingkungan kerja yang kondusif untuk menciptakan suatu inovasi dalam organisasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Kecamatan Sanden dapat diketahui bahwa indikator yang dapat

mempengaruhi faktor organisasi terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) yang pertama adalah sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Sanden. 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. Padahal saat ini aparaturnya atau pegawai di instansi pemerintah dituntut untuk menguasai penggunaan teknologi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Pemerintah Kecamatan Sanden perlu melakukan upaya perbaikan terhadap pengetahuan pegawai dalam penguasaan dan penggunaan IT agar tujuan dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan Den Smardi dapat terlaksana secara optimal.

Indikator kedua yang dapat mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) adalah fasilitas 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. Inovasi pelayanan publik Den Smardi adalah inovasi yang memanfaatkan pengembangan teknologi dan fasilitas IT merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung pelaksanaan Inovasi Den Smardi di Kecamatan Sanden. Uraian tersebut sesuai dengan

yang dikemukakan oleh Bapak Rudy selaku Sekretaris Kecamatan Sanden pada tanggal 20/03/2018:

“Ditingkat teknis pelaksanaan masih ada kendala terkait SDM, baik di kecamatan maupun di desa. Penguasaan ITnya masih kurang. Dari sisi fasilitas untuk ITnya juga belum semua, katakanlah disini ada 5 seksi. Masing-masing seksi belum mempunyai fasilitas laptop dan komputer. Tetapi upaya kearah itu ada, kami akan terus mengupayakan agar semua seksi mempunyai laptop dan komputer masing-masing”.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa indikator yang dapat mempengaruhi faktor organisasi terhadap pelaksanaan Inovasi Den Smardi di Kecamatan Sanden yaitu sumber daya manusia dan fasilitas IT yang belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pihak Kecamatan Sanden belum memiliki sumber daya manusia yang memadai dalam penggunaan dan pemanfaatan IT karena hanya beberapa pegawai kecamatan saja yang paham akan penggunaan IT. Selanjutnya Kecamatan Sanden belum memiliki kelengkapan fasilitas IT seperti laptop dan komputer untuk seluruh seksi, sehingga proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden tentunya dapat terhambat dan tidak dapat berjalan secara optimal.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Pemerintah Kecamatan Sanden perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan pegawai dalam penguasaan dan penggunaan IT khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya Pemerintah Kecamatan Sanden perlu menambahkan fasilitas laptop dan komputer untuk seluruh seksi demi mendukung pelaksanaan Inovasi Pelayanan

Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah.

Kondisi lingkungan merupakan indikator yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, apabila kondisi lingkungan di dalam suatu organisasi kondusif maka proses pelayanan yang diberikan akan berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terkait kondisi lingkungan kerja yang ada di Kecamatan Sanden dapat dikatakan bahwa kondisi lingkungan kerja yang ada di Kantor Kecamatan Sanden aman dan kondusif meskipun Kantor Kecamatan Sanden tidak terlalu besar dan luas. Semua pegawai Kecamatan Sanden bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dengan kondisi lingkungan kerja yang aman dan kondusif di Kecamatan Sanden tentunya proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien serta terwujudnya kepuasan dari masyarakat Kecamatan Sanden. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Nantirah Selaku Kasi Pelayanan dalam wawancara pada tanggal 20/03/2018 :

“Kondisi lingkungan kerja Kecamatan Sanden ini nyaman dan aman meskipun kantor tidak terlalu luas ya mas. Alhamdulillah semuanya terkendali dengan lancar”.

Dari hasil observasi dan wawancara mengenai kondisi lingkungan kerja di Kecamatan Sanden dapat diketahui bahwa kondisi lingkungan kerja di Kecamatan Sanden aman dan kondusif. Proses pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kecamatan Sanden telah berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dengan kondisi lingkungan kerja yang aman dan kondusif di Kecamatan Sanden tentunya pelayanan yang diberikan dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat Sanden.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kondisi lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan kondisi lingkungan kerja yang aman dan kondusif maka pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smardi District*) yang dilakukan oleh Kecamatan Sanden dapat berjalan secara efektif dan efisien.

b. Faktor Budaya

Budaya memiliki peranan penting dalam mempengaruhi suatu inovasi yang dilakukan oleh sebuah organisasi seperti memiliki sistem yang terbuka, menerima situasi dan memiliki keterbukaan terhadap hal-hal baru. Indikator pertama yang dapat mempengaruhi faktor budaya terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yaitu transparansi pelayanan. 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 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (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*). Hal tersebut berkaitan dengan yang dikatakan oleh Ibu Nantirah Selaku Kasi Pelayanan dalam wawancara tanggal 20/03/2018 :

“Transparansi pelayanan telah dilakukan satu pintu di PATEN seperti legalisir dan rekomendasi (persyaratan nikah, tunjangan anak dan istri) biasanya di legalisir disini dulu kemudian untuk izin UMK dan izin industri juga cukup diurus di Kecamatan saja”

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa indikator yang dapat mempengaruhi faktor budaya terhadap pelaksanaan Inovasi Den Smardi di Kecamatan Sanden yaitu transparansi pelayanan. Dapat diketahui bahwa Kecamatan Sanden telah menerapkan pelayanan terbuka satu pintu di PATEN. Artinya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden dapat dirasakan langsung manfaatnya bagi masyarakat karena adanya keterbukaan informasi pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden sudah menerapkan salah satu prinsip *good governance* yaitu transparansi pelayanan. Hal tersebut dilakukan berdasarkan adanya Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yang telah dilakukan oleh

Kecamatan Sanden untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.

Indikator kedua yang dapat mempengaruhi faktor budaya terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yaitu kinerja pegawai. Pada Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, terbukti bahwa kemampuan pegawai terhadap perubahan cara kerja dalam penyelesaian tugas dan pekerjaannya yaitu ditandai dengan peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Sebelum adanya inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden, budaya kerja yang terdapat di lingkungan Kecamatan Sanden masih sangat rendah seperti tidak adanya pelaksanaan apel pagi dan kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai seperti pulang pada saat jam kegiatan pelayanan belum selesai.

Akan tetapi setelah adanya *punishment* dan *reward* budaya kerja yang terdapat di Kecamatan Sanden mengalami peningkatan yang ditandai dengan adanya pelaksanaan apel pagi oleh seluruh pegawai Kecamatan Sanden dan waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Sanden. Maka dari itu pengaruh perubahan budaya kerja terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) berdampak positif terhadap kinerja pegawai Kecamatan Sanden. Tingkat kedisiplinan pegawai menjadi lebih meningkat setelah adanya *punishment* dan *reward* yang diberlakukan untuk seluruh pegawai kecamatan. Hal tersebut sesuai

dengan penjelasan oleh Bapak Rudy selaku Sekretaris Kecamatan Sanden pada wawancara tanggal 20/03/2018 :

“Ada peningkatan pada tahun 2018 ini, kinerja semua pegawai salah satu indikatornya. Saya kan menjabat di Kantor Kecamatan Sanden pada tahun 2015, pada saat itu tidak ada apel pagi. Tetapi sekarang sudah ada apel pagi. Pada saat itu jam dua atau tiga siang sudah tidak ada lagi pegawai di kantor yang bertugas memberikan pelayanan, semuanya sudah pulang. Tetapi sekarang masih ada pegawai yang memberikan pelayanan hingga jam 15.45 sore. Terkait *punishment* dan *reward* juga ada, itu berpengaruh juga pada kinerja semua pegawai. Jika ada pegawai yang bolos dan tidak ada keterangan ya jelas pegawai tersebut akan terkena *punishment* seperti penurunan tunjangan kerja dan ada juga *reward* untuk pegawai yang kinerjanya terus meningkat”.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat diketahui bahwa kinerja dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sanden mengalami peningkatan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih berkualitas karena adanya *punishment* dan *reward* untuk seluruh pegawai kecamatan. Kondisi seperti itu sebaiknya terus dipertahankan bagi setiap pegawai, bukan hanya pada awal penerapan Inovasi Den Smardi saja sehingga kedepannya tercipta budaya kerja yang berkelanjutan dengan memperhatikan *punishment* dan *reward* bagi pegawai di Kecamatan Sanden. Seperti pada prinsipnya bahwa manfaat dari budaya organisasi adalah membantu mengarahkan SDM pada pencapaian visi, misi dan tujuan dari organisasi.

Berkaitan dengan penjelasan sebelumnya terkait budaya kerja pegawai, maka yang terlampir dalam LKJ Tahun 2017 dihasilkan sasaran meningkatnya pelayanan administrasi masyarakat, evaluasi dan

pencapaian IKU IKM Kecamatan yaitu sebesar 116.25% . Capaian IKU 2017 terhadap akhir Renstra adalah 122.37%. Laporan rencaran dan realisasi capaian sasaran meningkatnya pelayanan administrasi masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Rencana dan Realisasi Capaian Sasaran Meningkatnya Pelayanan Administrasi Masyarakat

No.	Indikator Kinerja Utama	Semester	Capaian 2016	2017			Target Akhir Renstra (2021)	Capaian s/d 2017 terhadap 2021 (%)
				Target	Realisasi	% Realisasi		
1.	IKM Kecamatan	Sem 1	76	80	93	116.25	95	122.37
		Sem 2	84					

Sumber : E-SAKIP ROPK Kabupaten Bantul Tahun 2017.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa capaian kinerja yang sudah dicapai menunjukkan hasil yang baik. Target yang ditetapkan tahun 2017 adalah 80, realisasi sebesar 93, tercapai 116.25% atau bernilai kinerja sangat tinggi. Target capaian tahun 2021 (akhir Renstra) adalah sebesar 95 dan capaian tahun 2017 ini telah menyumbangkan 122.37% dari target akhir Renstra tahun 2021. Laporan nilai IKM tersebut didapat dari hasil quisioner yang dibagikan oleh Pemerintah Kecamatan Sanden kepada masyarakat yang menerima layanan dari Kecamatan Sanden. Tujuan dari pelaksanaan pengukuran indikator sasaran adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sanden.

c. Faktor Manusia

Organisasi perlu melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap anggota organisasi guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena tujuan dari organisasi adalah untuk mendorong individu menjadi lebih kreatif dan inovatif. Indikator pertama yang dapat mempengaruhi faktor manusia terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yaitu pengetahuan pegawai. 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 memperbarui 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. Hal tersebut berkaitan dengan yang dikatakan oleh Ibu Nantirah selaku Kasi pelayanan dalam wawancara tanggal 20/03/2018 :

“Pengetahuan pegawai terhadap penerapan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden rata-rata sudah tahu, sosialisasi dilakukan melalui rapat musyawarah perencanaan Inovasi Den Smardi kepada seluruh pegawai Kecamatan Sanden. Pada pelaksanaan Inovasi Den Smardi masih terdapat beberapa pegawai yang belum paham dengan penggunaan dan pemanfaatan IT.”

Dari hasil observasi dan wawancara mengenai pengetahuan pegawai terhadap penerapan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden dapat diketahui bahwa seluruh pegawai telah mengetahui adanya Inovasi Den Smardi yang dilakukan oleh

Kecamatan Sanden. Akan tetapi masih ditemukan kendala terkait pelaksanaan Inovasi Den Smardi tersebut yaitu masih terdapat pegawai kecamatan yang belum paham akan penggunaan IT. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelaksanaan Inovasi Den Smardi itu sendiri karena masih terdapat indikator yang belum terpenuhi yaitu pemahaman pegawai yang masih minim terhadap penggunaan IT. Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) merupakan inovasi pelayanan yang berbasis penggunaan dan pemanfaatan pengembangan IT. Seharusnya seluruh pegawai Kecamatan Sanden paham akan penggunaan IT demi mendukung pelaksanaan Inovasi Den Smardi itu sendiri serta terwujudnya pelayanan yang lebih baik lagi untuk masyarakat.

Indikator kedua yang dapat mempengaruhi faktor manusia terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yaitu keterampilan pegawai. Pada Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) di Kecamatan Sanden, terbukti bahwa 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. Pemaparan tersebut sesuai dengan penjelasan oleh Bapak Rudy

selaku Sekretaris Kecamatan Sanden dalam wawancara tanggal 20/03/2018 yang mengatakan :

“Keterampilan pegawai masih belum, tetapi tetap di upayakan agar lebih baik lagi. Yang jelas dari semua itu kembali kepada kepada tujuan Inovasi Den Smardi yaitu inovasi yang berbasis data. Basis data ini belum selesai semuanya, tapi kita mengupayakan untuk teman-teman agar menguasai. Jika basis data sudah bagus dan lengkap serta sosialisasi ke masyarakat cukup, peningkatan inovasi akan terlihat jelas”.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat diketahui bahwa keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan memang masih kurang. Hal tersebut tentunya dapat menghambat proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi yang diselenggarakan. Sehingga diperlukan upaya pelaksanaan diklat untuk seluruh pegawai guna meningkatkan kompetensi, kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mendukung pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi.

Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) telah di apresiasi dan direspon banyak kalangan di Kecamatan Sanden, hal tersebut membuat Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (*Sanden Smart District*) akan terus berkembang dan membuat Kecamatan Sanden menjadi kecamatan yang *smart* dalam memberikan pelayanan serta mendukung terwujudnya Kabupaten Bantul yang *Smart City*.