

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini pemerintah di seluruh dunia telah menghadapi “tekanan” dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif (Holle, 2011).

Di Indonesia untuk menciptakan dan mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, lahir sebuah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hadirnya produk hukum ini diharapkan memberi kejelasan dalam menjalankan pelayanan publik di Indonesia. Mempertegas atas hak dan kewajiban setiap warga negara.

Para birokrat dituntut untuk profesional, sadar akan kewajibannya dengan bekerja secara kreatif dan inovatif, maka saat ini beberapa daerah telah menciptakan program, kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan responsibilitas sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini pun didukung dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, pasal 386-390 yang mengatakan bahwa perlunya suatu inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan demi meningkatkan kinerja pemerintah.

Hal ini pun sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Sulistio & Budi (2009) yaitu bahwa prinsip dasar dari pelayanan publik salah satunya adalah

inovatif. Melakukan pembaharuan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang. Menurut (Damanpour, 1991) konsep inovasi merupakan penciptaan, pengembangan dan juga adaptasi dari ide, gagasan atau perilaku yang baru. Jadi bisa dikatakan bahwa inovasi yaitu kegiatan penciptaan ataupun pengembangan dari ide-ide baru, dan penerapan atau adaptasi kegiatan dari ide baru tersebut.

Pentingnya perhatian terhadap inovasi publik sebenarnya dapat dijelaskan dari karakteristik sektor publik yang memiliki peran vital bagi masyarakat. Masalah-masalah pembangunan seperti rendahnya tingkat kesehatan, pendidikan, kesejahteraan ekonomi maupun kesejahteraan sosial sangat membutuhkan pelayanan publik yang prima. Apabila institusi publik tidak mengembangkan diri dan terbuka terhadap perubahan, berbagai permasalahan pembangunan ini akan semakin sulit diselesaikan (Widodo, 2017).

Untuk mendorong agar setiap instansi publik baik tingkat pusat hingga daerah yang ada di Indonesia, untuk melakukan inovasi maka pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengadakan sebuah kompetisi inovasi pelayanan publik secara nasional, yang nantinya akan diberikan penghargaan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang terbaik. Tujuan diadakannya kompetisi ini untuk menggerakkan *One Agency One Innovation*. Berdasarkan Peraturan Kemen PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 inovasi pelayanan publik ini sebuah ide yang mampu memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Imanuddin (2016) salah satu faktor pendorong munculnya aksi inovasi pada organisasi pemerintah yaitu adanya perubahan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal maupun stakeholder dan juga didorong oleh kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat melalui agenda program percepatan reformasi birokrasi. Salah satu agenda dari reformasi birokrasi ini dilakukan melalui program “inovasi pelayanan publik”. Target yang hendak dicapai dari program ini adalah cita-cita pemerintahan kelas dunia (*World Class Government*) yang diharapkan dapat terwujud pada tahun 2025.

Melalui Sinovik (Sistem Informasi Pelayanan Publik) yang dimulai pada tahun 2014, Kemen PAN-RB akan mengumumkan TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik setiap tahunnya. Kemudian instansi pemerintah baik pusat maupun daerah yang telah masuk TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik ini akan diberikan penghargaan dan instansi pemerintah lain dapat menerapkannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tahun 2017, dari sekian banyak instansi pemerintah baik pusat maupun daerah yang turut serta, Kecamatan Sleman salah satu instansi pemerintah daerah yang masuk dalam TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik. Adapun inovasi yang ikut dalam kompetisi yaitu diberi nama dengan *Sunmor (Sunday Morning) Sembada Minggu Pahingan*. Sebuah kegiatan seperti pasar di Hari Minggu *Pahing*, yang digagas oleh Kecamatan Sleman bersama dengan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) untuk menyelesaikan persoalan dalam 3 bidang yaitu ekonomi, budaya dan pendidikan. Kegiatan ini sudah berjalan dari tahun 2016. Adapun semboyan

dari pelaksanaan kegiatan ini yaitu “*Sekali Kayuh, Dua Tiga Permasalahan Sleman teratasi.*”

Kegiatan *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* ini juga merupakan kegiatan yang melibatkan semua unsur yaitu mulai dari pemerintah, swasta, masyarakat, kelompok seni/sanggar, dan juga sekolah. Hal ini tentunya sejalan dengan konsepsi dari *good governance*, dimana dalam mewujudkan pemerintahan yang baik harus melibatkan 3 aktor utama yaitu negara/pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Terlibatnya aktor-aktor tersebut tentu nya bentuk dari upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berdasarkan kebutuhan masyarakat, yang berdasarkan aspirasi masyarakat. Kehadiran kegiatan ini merupakan bentuk nyata dari prinsip partisipasi. Karena gagasan awal kegiatan ini berangkat dari KIM (Kelompok Informasi Masyarakat).

Melalui kegiatan yang dijalankan oleh Kecamatan Sleman, kita bisa melihat bahwa suatu kebijakan bukan lagi berangkat dari atas (*top-down*) namun sudah dari bawah (*bottom-up*). Kegiatan yang berangkat dari adanya partisipasi masyarakat merupakan cara untuk meningkatkan pelayanan publik. Masyarakat merupakan pusat maupun pemilik dari pelayanan.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa ada beberapa persoalan yang terjadi di Kecamatan Sleman. Harapannya melalui pelaksanaan kegiatan ini menjadi salah satu cara untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Adapun masalah pertama yang ada di Kecamatan Sleman yaitu terkait dengan kemiskinan. Menurut data BPS Sleman Tahun 2016, jumlah KK rentan miskin tertinggi se-Kabupaten

Sleman terdapat di Kecamatan Sleman yaitu sekitar 23,24%. Berikut ini adalah Jumlah Kepala Keluarga dan Keluarga Miskin di Kabupaten Sleman per Kecamatan:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kemiskinan di Kabupaten Sleman per-Kecamatan Tahun 2016**

<b>Kecamatan District</b>	<b>Banyaknya Kepala Keluarga Number of Family head</b>	<b>KK Miskin Poor Family</b>	<b>%</b>	<b>KK Rentan Miskin Vulnerable Poor Family</b>	<b>%</b>
1. Moyudan	12 016	1 641	13,66%	3 170	25,28%
2. Minggir	12 002	2 270	18,91%	3 642	29,48%
3. Seyegan	17 794	3 381	19,00%	5 424	30,20%
4. Godean	23 611	2 756	11,67%	5 413	22,90%
5. Gamping	35 232	2 769	7,86%	5 000	16,49%
6. Mlati	29 890	2 868	9,60%	4 843	16,41%
7. Depok	40 547	1 304	3,22%	2 539	6,20%
8. Berbah	19 856	1 895	9,54%	3 569	18,06%
9. Prambanan	18 602	3 010	16,18%	5 084	26,81%
10. Kalasan	28 706	2 526	8,80%	4 342	14,70%
11. Ngemplak	19 679	1 498	7,61%	3 573	18,22%
12. Ngaglik	31 204	1 812	5,81%	4 602	14,87%
<b>13. Sleman</b>	<b>23 415</b>	<b>3 365</b>	<b>14,37%</b>	<b>5 536</b>	<b>23,24%</b>
14. Tempel	18 421	3 165	17,18%	5 485	29,29%
15. Turi	12 110	1 939	16,01%	3 311	26,90%
16. Pakem	12 802	955	7,46%	3 042	23,29%
17. Cangkringan	10 811	1 719	15,90%	3 216	28,80%
<b>Jumlah/Total</b>	<b>366 698</b>	<b>38 873</b>	<b>10,60%</b>	<b>71 791</b>	<b>19,66%</b>

Sumber : BPS Kabupaten Sleman 2016, <https://slemankab.bps.go.id/>

Berdasarkan informasi dari dokumen Sinovik TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017, bahwa sebagian warga miskin di Kecamatan Sleman

merupakan pelaku dari UMKM. Kecamatan Sleman merupakan kecamatan di Kabupaten Sleman yang memiliki UMKM terbanyak yaitu mencapai 2.535 UMKM. Dengan banyaknya jumlah UMKM di Kecamatan Sleman serta KK rentan miskin dan miskin merupakan pelaku dari UMKM itu sendiri, kegiatan ini sebagai salah satu upaya Pemerintah Kecamatan Sleman untuk mengurangi angka kemiskinan dengan cara memberikan fasilitas untuk mempromosikan produk para UMKM yang ada di Kecamatan Sleman.

Memberikan ruang kepada UMKM untuk mempromosikan usahanya dan memperkenalkan produk unggulan mereka, tentu dapat meningkatkan pendapatan masyarakat serta mengurangi angka kemiskinan yang ada di wilayah Kecamatan Sleman. Kegiatan yang dimulai tahun 2016 ini, telah melibatkan 100-150 industri kecil yang berpartisipasi dari sekitar 700 industri kecil yang ada di Kecamatan Sleman. Para UMKM ini menampilkan potensi yang ada di wilayah Kecamatan Sleman dimulai dengan produk kerajinan, hasil pertanian, olahan makanan dan sebagainya (Giyanto, 2016).

Persoalan lain yang menjadi dasar kegiatan ini yaitu dalam hal pendidikan, masyarakat Kecamatan Sleman kurang berminat untuk berkunjung ke perpustakaan. Secara menyeluruh di Kabupaten Sleman sendiri, minat baca dan kunjungan ke perpustakaan memang masih rendah. Maka beberapa upaya dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan minat baca, dan salah satu yang dilakukan oleh Kecamatan Sleman yaitu melalui kegiatan *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* ini. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Kantor Perpustakaan Sleman Sri Hartati bahwa:

*“Kunjungan ke perpustakaan Kabupaten Sleman memang meningkat, namun minat baca masyarakat masih rendah. Maka Kabupaten Sleman pun berupaya dalam meningkatkan minat baca masyarakat melalui perpustakaan desa”* (Ikatan Pustakawan Indonesia, 2016).

Diseleggarakannya *Sunmor Sembada* ini, diharapkan dapat berdampak kepada minat baca dan kunjungan masyarakat umum ke Perpustakaan Daerah) yang memang berada tepat di depan Taman Deggung tempat kegiatan *Sunmor Sembada* dilaksanakan.

Dengan diadakannya kegiatan ini, pelayanan Perpustakaan ini khusus dibuka di hari Minggu *Pahing* di luar jadwal kuncungan Perpustakaan biasanya. Masyarakat diperbolehkan untuk membaca dan meminjam buku, bersamaan dengan promosi UMKM dan penampilan seni budaya. Selain dapat menyaksikan produk-produk lokal, masyarakat juga dapat menikmati pentas seni yang dihadirkan sekitar 81 kelompok kesenian, baik dari sanggar seni, sekolah maupun potensi desa. Hadirnya kelompok seni, dan juga terlibatnya para sekolah merupakan bentuk dari pelestarian kebudayaan yang ada di Kecamatan Sleman, agar masyarakat umum mengetahui seni budaya yang ada di sana (<http://slemankec.slemankab.go.id/> Dikutip 21 Februari 2018, 10.00 WIB).

Seperti semboyan dari kegiatan ini ada harapan bersama antara pemerintah dengan para stakeholder di Kecamatan Sleman yaitu dalam satu kegiatan mampu menyelesaikan persoalan yang dihadapi selama ini, dan terkhusus dalam peningkatan ekonomi dan pengetasan kemiskinan melalui promosi UMKM. Hal ini membuktikan bahwa dari setiap aktor dalam *governance* memiliki kepentingan

terhadap upaya perbaikan kinerja pelayanan publik. Pembaharuan pelayanan publik atau bentuk inovasi yang ada di Kecamatan Sleman ini dapat mengembangkan praktik *good governance*.

Hadirnya inovasi pelayanan *Sunmor Sembada Minggu Pahing* di Kecamatan Sleman merupakan salah satu bentuk tanggungjawab pemerintah kecamatan dalam menjalankan tupoksi dalam bidang pelayanan khususnya terkait 3 bidang yaitu pendidikan, budaya dan ekonomi. Namun dalam menjalankan sebuah inovasi pelayanan perlu konsistensi dan komitmen tinggi dari pihak-pihak yang terlibat untuk terus menjalankan kegiatan agar tujuan dari sebuah inovasi dapat diwujudkan.

Kehadiran suatu inovasi sebagai salah satu bentuk peningkatan kualitas dalam pelayanan publik. Bagaimana suatu inovasi ini mempermudah dan mampu menjawab segala persoalan yang ada di lingkungan masyarakat. Akan tetapi, penerapan inovasi di sektor publik seringkali masih menemui sejumlah kendala dan tantangan dalam implementasinya yang berakibat inovasi tidak berjalan sesuai dengan tujuan.

Alasan melakukan penelitian ini di Kecamatan Sleman terkait dengan inovasi *Sunmor Sembada Minggu Pahingan*, yaitu belum ada penelitian terkait dengan inovasi tersebut dan inovasi *Sunmor Sembada Minggu Pahingan*, merupakan inovasi terbaru yang perlu dikaji untuk masukan bagi Kecamatan Sleman. Kegiatan ini juga menarik, karena *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* dilaksanakan oleh pihak Pemerintah Kecamatan Sleman dan masuk dalam

pelayanan publik. Di daerah-daerah lain di Indonesia seperti di Yogyakarta, Semarang, Bandung, ada juga diselenggarakan kegiatan Pasar Minggu Pagi. Seperti yang terkenal di Yogyakarta yaitu *Sunmor (Sunday Morning)* UGM atau Pasar Minggu Pagi yang diselenggarakan oleh pihak kampus Universitas Gadjah Mada. Namun daerah yang telah melakukan kegiatan Pasar Minggu Pagi atau Pasar Dadakan atau Pasar Kaget tidak menjadikan kegiatan tersebut sebagai pelayanan publik yang dimana penyelenggaraan Pasar dijalankan oleh aktor-aktor dari pemerintah daerah atau tupoksi dari Pemda. Berbeda dari konsep kegiatan dari *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* yang ada di Pemerintah Kecamatan Sleman, dimana kegiatan tersebut merupakan layanan publik dari pihak Pemda. Maka untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Terpadu: *Kegiatan Sunmor Sembada Minggu Pahingan* di Kecamatan Sleman Tahun 2018”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik terpadu “*Kegiatan Sunmor Sembada Minggu Pahingan*” di Kecamatan Sleman Tahun 2018?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi inovasi pelayanan terpadu “Kegiatan *Sunmor Sembada Minggu Pahingan*” di Kecamatan Sleman Tahun 2018?

### **I.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam dan terperinci mengenai inovasi pelayanan publik terpadu *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* di Kecamatan Sleman tahun 2018, yaitu dengan cara menganalisis dan mendeskripsikan aspek-aspek yang berkaitan dengan:

- a. Implementasi inovasi pelayanan publik terpadu kegiatan *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* di Kecamatan Sleman tahun 2018, yang meliputi dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan tahap pelestarian kegiatan.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi pelayanan publik terpadu kegiatan *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* di Kecamatan Sleman tahun 2018.

#### **I.3.2 Kegunaan/Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Ilmu Pemerintahan
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Pemerintah Daerah di Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman dalam melaksanakan suatu kegiatan
- d. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi daerah-daerah lain yang belum menerapkan inovasi pelayanan publik seperti di Kecamatan Sleman yaitu *Sunmor Sembada Minggu Pahingan* yang diharapkan dapat meningkatkan perekonomian melalui UMKM, meningkatkan minat baca serta dalam hal pelestarian seni dan budaya.