

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN “KUMIS MBAH TEJO” DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA**

TESIS



Oleh:

DWIAN HARTOMI AKTA PADMA ELDO

20151040035

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN “KUMIS MBAH TEJO” DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar dalam  
Magister Ilmu Pemerintahan

TESIS



Oleh:

DWIAN HARTOMI AKTA PADMA ELDO

20151040035

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017

## MOTTO

Dan tiadalah kehidupan dunia ini melainkan hanya senda gurau dan main-main. Dan sesungguhnya akhirat itulah yang sebenarnya kehidupan, jika saja mereka mengetahui.  
(Q.S al-Ankabut 64)

Kurang cerdas dapat diperbaiki dengan belajar. Kurang cakap dapat dihilangkan dengan pengalaman. Namun tidak jujur itu sulit diperbaiki.  
(Moh. Hatta)

Orang yang paling beruntung adalah tidak dilahirkan dimuka bumi ini, dan kedua adalah terlahir namun mati muda.  
(Soe Hok Gie)

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis persembahkan tulisan ini untuk :

**Kedua Orang Tuaku Tercinta, Bapak Alm. Antoni dan Ibu Tutilawati dan Keluarga Besarku Serta Orang-Orang Yang Selalau Mendoakan dalam Setiap Langkah Hidupku Ini Tanpa Terkecuali.**

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur “Alhamdulillah” adalah kata pertama yang penulis ucapkan sebagai salah satu bentuk syukur atas segala nikmat-Nya yang telah memberikan karunia kepada penulis dalam menuntut ilmu di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta hingga selesai dengan ditandai penulisan tesis ini yang berjudul ANALISIS INOVASI PELAYANAN “KUMIS MBAH TEJO” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA.

Penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Dyah Mutiarin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dalam penulisan tesis ini dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan ketelitian , hingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tesis ini.

Tidak lupa pula penulis ucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, M.P (Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
2. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Eng, Ph.D (Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
3. Ibu Sutini Sri Iestari, M.Si (Camat Tegalrejo Kota Yogyakarta)

beserta jajarannya.

4. Seluruh jajaran Staff Prodi MIP (Pak Sofyan, Rifki, Riska, Bubu) yang telah bersama-sama menunjukkan loyalitasnya kepada MIP.
5. Kepada seluruh Mahasiswa MIP yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sebagai tempat bertukar pikiran dan berbagi ilmu bersama.
6. Terakhir adalah untuk almamater tercinta Universitas Muhamamadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang serta limpah rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyajikan tulisan karya ilmiah ini yang berjudul **ANALISIS INOVASI PELAYANAN “KUMIS MBAH TEJO” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA**. Pada tulisan ini, disajikan sebuah analisis mengenai inovasi pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta yang diberinama “*Kumis Mbah Tejo*”. inovasi yang ada ini dilihat dan di analisis mengenai keterkainya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Tegalrejo.

Penulis menyadari kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, meskipun telah mengerahkan segala bentuk upaya dan kemampuan agar lebih teliti dan baik, namun dirasakan masih banyak kekurangan dalam segala hal. Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Oleh karena itu penulis mengharapka saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 4 Januari 2018  
Penulis,

Dwian Hartomi Akta Padma Eldo

## ABSTRAK

Sampai saat sekarang ini masalah pelayanan publik menjadi perhatian bersama, dibutuhkan sebuah formula dalam bentuk inovasi agar pelayanan publik menjadi lebih baik lagi. Inovasi Pelayanan publik saat ini sudah menjadi tuntutan yang harus dijalankan oleh penyedia layanan, baik itu ditataran pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Daerah. Setiap instansi Pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk inovasi yang ada. Budaya inovasi harus melekat kepada pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan harus bersifat dinamis dan tetap selalu berkembang karena saat sekarang ini dengan tingkat literatur yang tinggi masyarakat telah mengerti dan paham mengenai hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik. Demi meningkatkan kualitas pelayanan maka Pemerintah Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta melakukan sebuah upaya inovasi pelayanan yang diberinama Kamis-Jum'at tambah tiga jam pelayanan atau dikenal dengan istilah "*Kumis Mbah Tejo*". Penelitian ini ingin melihat bagaimana upaya sebuah inovasi pelayanan yang telah dijalankan di kecamatan tegalrejo untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Apakah inovasi tersebut sudah mampu berjalan dengan baik dan meningkatkan kualitas pelaynana yang ada ataukah belum. Teknik pengumpulan data penulis mencoba melakukan dengan cara wawancara kepada pihak yang terkait. Untuk kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah inovasi pelayanan "*Kumis Mbah Tejo*" mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat, namun ternyata belum mampu meningkatkan secara keseluruhan dari kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo. Meskipun demikian sampai saat sekarang ini masyarakat masih menginginkan agar inovasi pelayanan ini masih diterapkan karena memang bisa dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat.

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, kualitas pelayanan publik*

## ABSTRACT

Until now the issue of public service is a common concern, it takes a formula in the form of innovation for public services to be even better. Innovation Public service is now a demand that must be run by service providers, whether it is ditataran central government or local government. Every government agency is required to improve public services to the community in the form of innovation. Culture of innovation must be attached to the government that organizes the service should be dynamic and always keep evolving because nowadays with a high level of literature people have understood and understood about their rights and obligations in public service. In order to improve the quality of service, the Government of Tegalrejo Sub-district of Yogyakarta City conducted an innovative service effort which was named Thursday-Friday added three hours of service or known as "*Kumis Mbah Tejo*". This research would like to see how the efforts of an innovation of service that has been run in tegalrejo district to improve the quality of existing services. Whether the innovation is able to run well and improve the quality pelaynana existing or not. Data collection techniques the author tries to do by way of interviews to the parties concerned. For the conclusion of this research is the innovation service "*Kumis Mbah Tejo*" get good response by the society, but it has not been able to improve the overall of the quality of service in the District Tegalrejo. Nevertheless until now the people still want the innovation of this service is still applied because it can be perceived benefits directly by the community.

Keywords: Service Innovation, Public Service, public service quality



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR REVISI .....	v
PENGESAHAN PROGRAM STUDI .....	vi
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	20
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	20
1.2.1. Tujuan Penelitian.....	20
1.2.2. Manfaat Penelitian.....	20

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Kajian Pustaka.....	23
2.2. Landasan Teori.....	45
1. Pelayanan Publik.....	45
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	45
b. Pola Pelayanan Publik.....	49

c. Komponen – Komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	51
d. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik.....	55
e. Kualitas Pelayanan Publik.....	61
2. Inovasi .....	70
a. Pengertian Inovasi .....	70
b. Jenis Inovasi.....	75
c. Dimensi Inovasi Sektor Publik.....	81
2.3. Kerangka Berfikir.....	85
2.4. Definisi Konseptual.....	86
2.4. Definisi Operasional.....	87
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	90
3.2. Jenis Data .....	92
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	95
3.4.1. <i>Getting In</i> .....	96
3.4.2. <i>Getting Along</i> .....	96
3.4.3. <i>Logging Data</i> .....	96
3.5. Populasi dan Sample .....	97
3.6. Teknik Analisis Data.....	100
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
4.1. Kondisi Geografi.....	104
4.2. Kependudukan.....	106
4.3. Pemerintah Kecamatan Tegalrejo .....	111
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1. Dimensi Inovasi Sektor Publik.....	124
5.1.1. Dimensi Konseptual “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	124
5.1.2. Dimensi Delivery “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	133

5.1.3. Dimensi Interaksi Sistem “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	139
5.1.3. Dimensi Benefit “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	143
5.2. Kualitas Pelayanan Publik “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ”.....	146
5.2.1. Aspek Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) inovasi “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	147
5.2.2. Aspek Keandalan Pelayanan ( <i>Reliability</i> ) “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	154
5.2.3. Aspek Reaksi Pelayanan ( <i>Responsiveness</i> ) “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” ....	160
5.2.4. Aspek Jaminan Pelayanan ( <i>Assurance</i> ) “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	166
5.2.5. Aspek Perhatian Pemberi layanan ( <i>Emphaty</i> ) “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .	174
5.2. Analisis Kualitas Pelayanan pada semester II Tahun 2016 dan semester I tahun 2017 “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” .....	184
5.2. Pengaruh Inovasi Pelayanan “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ” dalam meningkatkan Kualitas pelayanan di Kecamatan Tegalrejo.....	188
 <b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan .....	192
6.2. Saran.....	194
DAFTAR PUSTAKA .....	195

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Area perubahan dan hasil yang diharapkan .....	4
Tabel 1.2 Persentase lapangan usaha berdasarkan produk domestik bruto .....	14
Tabel 1.3 Standard pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo.....	17
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian terdahulu .....	36
Tabel 2.2 Karakteristik penyelenggaraan pelayanan publik .....	47
Tabel 2.3 Prinsip inovasi tertutup dan terbuka.....	77
Tabel 2.4 Operasionalisasi Konsep.....	88
Tabel 3.1 Jenis data penelitian .....	94
Tabel 4.1 Batas wilayah administratif Kecamatan Tegalrejo .....	104
Tabel 4.2 Luas, Jumlah penduduk dan kepadatan penduduk menurut kelurahan di kecamatan Tegalrejo tahun 2016.....	108
Tabel 4.3 Banyaknya penduduk menurut jenis kelamin dan kelurahan Di Kecamatan Tegalrejo tahun 2016.....	109
Tabel 4.4 Banyaknya penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin Di Kecamatan Tegalrejo tahun 2016.....	109
Tabel 4.5 Banyaknya penduduk wajib KTP menurut jenis kelamin dan kelurahan Di Kecamatan Tegalrejo tahun 2016.....	111
Tabel 4.6 Data Pegawai kecamatan Tegalrejo menurut tingkat pendidikan .....	117
Tabel 4.7 Jenis pelayanan di kecamatan Tegalrejo .....	119
Tabel 4.8 sangsi keterlambatan pelaporan pendaftaran penduduk.....	120
Tabel 5.1 Inovasi sektor publik di Kota Yogyakarta .....	126
Tabel 5.2 Kedisiplinan petugas .....	149
Tabel 5.3 Kedisiplinan petugas .....	151
Tabel 5.4 Kemampuan petugas dalam melayani.....	155
Tabel 5.5 Kemampuan petugas dalam melayani.....	157

Tabel 5.6 Kecepatan petugas dalam melayani .....	161
Tabel 5.7 Kecepatan petugas dalam melayani .....	162
Tabel 5.8 Jaminan waktu penyelesaian pelayanan.....	168
Tabel 5.9 Jaminan waktu penyelesaian pelayanan.....	170
Tabel 5.10 Persyaratan dalam pelayanan .....	178
Tabel 5.11 Persyaratan dalam pelayanan .....	179

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Pengaduan masyarakat .....	7
Gambar 2.1 Segitiga pelayanan publik .....	64
Gambar 2.2 Elemen proses inovasi .....	79
Gambar 3.1 Situasi sosial pada penelitian kualitatif .....	98
Gambar 4.1 Persentase wilayah menurut kelurahan .....	105
Gambar 4.2 Persentase penduduk menurut kelurahan .....	108
Gambar 4.3 Bagan Struktur organisasi Kecamatan Tegalrejo .....	115
Gambar 5.1 Penambahan Jam pelayanan di Kecamatan Tegalrejo .....	132
Gambar 5.2 Inovasi Delivery .....	137
Gambar 5.3 Interaksi sistem.....	142
Gambar 5.4 Dimensi keuntungan.....	145
Gambar 5.5 Ruang merokok di Kecamatan Tegalrejo.....	176

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1 Perbandingan aspek kedisiplinan petugas .....	153
Diagram 5.2 Perbandingan kemampuan petugas .....	159
Diagram 5.3 Perbandingan aspek kecepatan petugas dalam melayani .....	164
Diagram 5.4 Perbandingan aspek Jaminan waktu penyelesaian .....	171
Diagram 5.5 Perbandingan aspek persyaratan dalam pelayanan .....	182