

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pasca dikeluarkannya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) No. 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi menunjukkan keseriusan pemerintah dalam langkah awal terhadap penyelenggaraan pemerintah yang bersih. Semua lembaga negara baik dari tingkat pusat hingga daerah harus berbenah dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi tercapainya keinginan dan cita-cita dari reformasi birokrasi itu sendiri. Pemerintah semakin serius dalam pembenahan tata kelola pemerintahan saat ini dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Desain* Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang menjadi landasan bagi Kementrian/Lembaga/Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Indonesia dituntut untuk melakukan perubahan untuk mengatur tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) demi tercapainya kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai negara yang berdaulat sudah seharusnya Indonesia terus menerus untuk melakukan pembenahan, terutama pada sektor birokrasi yang mana dampaknya bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Beberapa lapisan masyarakat terus menerus menuntut pemerintahan yang baik dan demokratis dan mampu mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan diadakannya reformasi secara menyeluruh.

Reformasi birokrasi merupakan keinginan dari masyarakat untuk diadakannya perubahan yang merata dari pemerintah pusat sampai pemerintah terendah yang ada di daerah. Krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik ini amat mudah dipahami karena pada saat orde baru dibawah kepemimpinan Soeharto birokrasi publik menjadi instrumen yang efektif untuk mempertahankan kekuasaannya (Dwiyanto & dkk, 2012). Untuk mencapai keinginan utama dalam konsep reformasi dibutuhkan keseriusan Pemerintah dalam menjalankannya, karena untuk melakukan perubahan total dari penyelenggaraan pemerintahan

dibutuhkan konsep dan tujuan yang jelas terkait pencapaian keberhasilannya. Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) menjadi sangat kental dan melekat pada birokrasi saat ini, dan sudah seharusnya pemerintah mampu untuk merubah persepsi itu di mata masyarakat.

Capaian dalam reformasi birokrasi adalah penyelenggaraan pemerintahan yang terbebas dari KKN, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas serta penguatan orientasi ke arah peningkatan pelayanan publik yang dilakukan. Tujuan tersebut menjadikan reformasi birokrasi sebagai langkah pada tataran hulu, yakni langkah preventif yang prakteknya di negara-negara berkembang dan industri baru jauh lebih efektif dan berdampak panjang dibandingkan dengan aksi pemberantasan korupsi secara kuratif (Klitgaard, 1998).

Kasus di Rusia pada tahun 1990an yang mencoba melakukan reformasi pelayanan namun masih belum maksimal, itu semua dikarenakan masih kurangnya kemauan politik, ketidak konsistenan reformis serta tidak ada kesepakatan diantara para ahli mengenai prinsip-prinsip reformasi yang mengakibatkan (Barabashev & Straussman, 2007). Pengalaman yang ada di

Rusia tersebut seharusnya menjadi pelajaran bagi setiap Negara yang hendak melakukan Reformasi Pelayanan atau organisasi sekalipun, karena jika memang tidak ada aturan serta keseriusan Negara dalam melakukan reformasi organisasi maka akan sangat sulit dicapai reformasi seperti yang diharapkan bersama.

Pemerintah saat ini serius untuk merubah segala sektor yang telah dituangkan dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi yang tertuang pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 81 tahun 2010 yang menjadi langkah awal untuk membenahi birokrasi di Indonesia. PP tersebut sudah menjelaskan terkait area perubahan yang menjadi tujuan reformasi birokrasi. Area tersebut meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, seperti yang dikemukakan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 :
Area Perubahan Dan Hasil Yang Diharapkan

NO	AREA	HASIL YANG DIHARAPKAN
1.	Organisasi	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran
2.	Tata Laksana	Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance

3.	Peraturan Perundang-undangan	Regulasi yang tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif
4.	Sumberdaya Manusia Aparatur	SDM aparatur yang yang berintegritas, netral, kompeten, professional, berkinerja tinggi.
5.	Pengawasan	Meningkatnya penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN
6.	Akuntabilitas	Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
7.	Pelayanan Publik	Pelayanan Prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat
8.	Pola Pikir dan budaya kerja	Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi.

Sumber : Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025

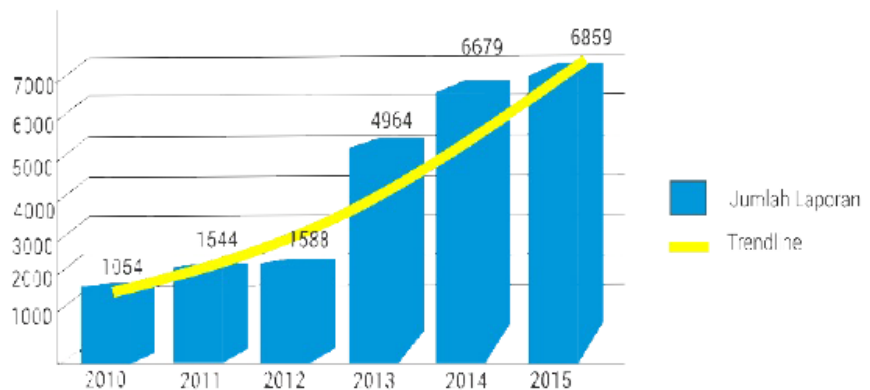
Komitmen terkait Reformasi Birokrasi tidak hanya pada tataran pemerintah pusat, namun sampai kepada Pemerintahan terendah sekalipun harus mulai menata sistem tata kelola pemerintahannya yang mampu mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan termasuk Pemerintahan Kecamatan Sekalipun. Meskipun Pemerintah Kecamatan bukan garda terakhir dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun peran pemerintah kecamatan sangat penting sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah Kabupaten.

Peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat *social rights* ataupun *fundamental rights* (Holle, 2011). Pemerintah jangan sampai mengenyampingkan hak-hak yang dimiliki oleh rakyat dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik, karena tugas dan fungsi negara adalah melindungi rakyat dan memenuhi segala kebutuhannya demi tercapai kesejahteraan sosial. Penolakan atau penyimpangan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah bertentangan dalam UUD 1945 (Hadjon & dkk, 2011).

Sampai saat sekarang ini masalah pelayanan publik menjadi pusat perhatian bagi setiap masyarakat, karena pada prinsipnya Pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Harga diri buat dapat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan itu berlaku baik dari Pemerintah pusat sampai tingkatan paling bawah sekalipun seperti Kelurahan/Desa. Pada tahun 2015 Ombudsman RI Mencatat ada sebanyak 6.859 masalah yang terjadi dalam pelayanan publik dari seluruh wilayah Indonesia (Laporan

Tahunan Ombudsman RI, Tahun 2015), itupun baru yang dilaporkan, belum masalah pelayanan yang belum dilaporkan. Laporan tahunan 2015 Ombudsman pada bagian penanganan pengaduan masyarakat dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini :

Gambar 1.1
Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik



*Sumber : Buku Laporan Tahunan 2015 Ombudsman RI.
hal 18*

Pada gambar hasil laporan Ombudsman pada tahun 2015 dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun ternyata pelayanan publik di Indonesia tidak ada perubahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mulai dari tahun 2013 sampai tahun 2015 terlihat bahwa laporan masyarakat kepada Ombudsman selalu meningkat, peningkatan tersebut jika dilihat ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu : *Pertama*, semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap hak yang dimilikinya terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. *Kedua*, karena pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan tidak benar-benar menjalankan amanat dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Standard Pelayanan Minimal. Beberapa faktor tersebut yang menjadikan selalu meningkatnya laporan terhadap kinerja pemerintah dalam bidang pelayanan publik.

Pengaduan yang diterima oleh Ombudsman banyak yang berasal dari pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah, termasuk pemerintah kecamatan yang juga menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan zaman sampai saat ini menjadikan kesadaran masyarakat yang tinggi atas hak yang dimilikinya dan juga kewajiban Pemerintah yang harus selalu

senantiasa melayani masyarakat sebaik mungkin. Buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat tidak bisa dibiarkan begitu saja karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Saat ini pemerintah sudah saatnya melakukan berbagai Inovasi demi meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik (Thoha, 2008). Pengertian tersebut telah memberikan pandangan kepada kita semua, bahwa pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus mampu semaksimal mungkin melayani masyarakat sesuai kebutuhan dan tidak mempersulit masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Hal tersebut membuktikan bahwa arah reformasi birokrasi adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Saat ini masyarakat masih belum sepenuhnya merasakan dampak dalam agenda reformasi birokrasi yang dijalankan oleh pemerintah. Pemerintah pusat maupun daerah masih belum

sepenuhnya menjalankan pelayannya publik yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Semua itu terjadi karena pemerintah masih belum maksimalnya dalam melakukan inovasi, terutama inovasi dalam pelayanan publik yang menjadi penting karena akan bersentuhan langsung dampaknya dengan masyarakat.

Salah satu proses yang terpenting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik itu ialah dengan melakukan sebuah terobosan inovasi. Pada umumnya inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan hal baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi pada sektor swasta. Saat ini nilai sektor bisnis memang saatnya diadopsi oleh sektor Pemerintah “Corporate Values”, belakangan bukan hanya mewabah dalam institusi korporasi, melainkan juga dalam dunia pemerintah. Walaupun inovasi saat ini masih ada yang pro dan kontra akan tetapi apabila inovasi tidak dilakukan maka tidak akan pernah ada pembaharuan atau perubahan (Kasali, 2012).

Inovasi merupakan hasil kerja dari *knowing* dibandingkan *doing* (Drucker, 1985). Inovasi dapat dilakukan secara efektif

dengan memperhatikan aspek utama dalam organisasi. Proses ini tidak hanya mengidentifikasi kesempatan yang menarik tetapi juga membutuhkan seseorang individu untuk mencapai respon yang disebut sebagai *functional inspiration*. Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (public administration). Inovasi saat ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan menjawab kebutuhan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat.

Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau sesuai kebutuhan masyarakat. Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik. Budaya inovasi diharapkan mampu mencairkan karakteristik dari sistem di sektor publik yang statis dan kaku. Setiap instansi pemerintah harus siap melaksanakan dan selalu mengembangkan inovasi, karena dinamika eksternal dan tuntutan perubahan perubahan di masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik akan

berdampak munculnya kesadaran yang lebih baik akan haknya (Prawira, Noor, & Nurani, 2013).

Setiap tahun Pemerintah selalu melaksanakan penilaian terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh setiap Instansi ataupun Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada. Setiap Instansi ataupun SKPD berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik sesuai peraturan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Standard Pelayanan Minimal dan di akhir tahun dinilai oleh Pemerintah Pusat. Setiap Kabupaten/kota harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga nanti akan bersaing dengan daerah yang lain se-Indonesia. Untuk tahun 2016 Kota Yogyakarta ditetapkan sebagai Kota dengan Pelayanan Publik terbaik berdasarkan penilaian yang telah dilakukan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi sehingga menguatkan Yogyakarta sebagai “*Role Model*” di tingkat Nasional.

Selain menjalankan Pelayanan yang maksimal baik Pemerintah pusat maupun Pemerintah daerah juga dituntut untuk melakukan inovasi dalam sektor publik dengan area yang telah dijelaskan dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010

tentang *Grand Desain* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Saat ini Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dilakukan ditingkat pusat saja, namun ditingkat kecamatan juga diperlukan sebuah Inovasi pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat pada bidang pelayanan publik. Kecamatan Tegalrejo merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Yogyakarta. Kecamatan Tegalrejo menjadi sorotan tersendiri oleh masyarakat karena inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tegalrejo.

Pada umumnya pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dilaksanakan pada hari kerja yaitu senin sampai jum'at yang setiap harinya dibatasi hanya 8 jam saja. Pelayanan publik pada hakekatnya memiliki tujuan untuk memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya (Juliantara, 2005). Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tambahan jam pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Tegalrejo merupakan sebuah inovasi yang dilakukan untuk menjawab dari kebutuhan masyarakat di wilayah Tegalrejo.

Tegalrejo merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah di Kota Yogyakarta. Masyarakat Perkotaan yang memiliki kesibukan dalam kehidupan sehari-harinya menjadikan waktu adalah suatu hal yang sangat penting setiap harinya (Nasdian, 2014). Upaya terus dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tegalrejo untuk dapat meningkatkan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan. Penambahan jam pelayanan merupakan salah satu upaya untuk dapat menjawab kebutuhan masyarakat Tegalrejo yang sebagian besar masyarakatnya bekerja di bidang Jasa dan Kantoran. Pelayanan ini diberinama “*Kumis Mbah Tejo*” (*Kamis jum’at nambah telung jam*) atau jika diartikan dalam bahasa Indonesia artinya Setiap Kamis dan Jum’at tambah pelayanan selama tiga jam.

Tabel 1.2
Persentase Lapangan Usaha Berdasarkan Produk Domestik Bruto

Lapangan Usaha	Berlaku		Konstan	
	2014*	2015**	2014	2015**
1. Pertanian	0,59	0,57	0,60	0,58
2. Pertambangan dan Penggalian	0,01	0,00	0,01	0,01
3. Industri pengolahan	17,43	16,76	19,27	18,89

4. Listrik, Gas dan Air Bersih	2,81	2,72	2,24	2,13
a. Listrik	2,51	2,42	1,95	1,85
b. Gas	-	-	-	-
c. Air Bersih	0,30	0,29	0,29	0,29
5. Bangunan	10,25	10,22	10,27	10,14
6. Perdagangan, Hotel dan Restoran	21,71	22,24	23,53	23,69
a. Perdagangan besar dan eceran	4,73	4,83	5,90	5,98
b. Hotel	1,50	1,59	1,35	1,39
c. Restoran	15,48	15,82	16,27	16,32
7. Pengangkutan dan komunikasi	2,24	2,20	2,57	2,54
a. Pengangkutan	1,62	1,60	1,53	1,50
b. Komunikasi	0,62	0,61	1,04	1,04
8. Keuangan, sewa dan jasa perusahaan	25,83	26,17	24,73	25,13
a. Bank, LKBB & Jasa Perusahaan	11,30	11,48	10,68	10,94
b. Sewa bangunan	14,53	14,69	9,89	9,43
9. Jasa-jasa	19,14	19,12	16,79	16,89
a. Pemerintahan umum	12,38	12,30	10,61	10,65
b. Swasta	6,76	6,82	6,17	6,24
1. Sosial kemasyarakatan	1,67	1,54	2,05	1,96
2. Hiburan dan rekreasi	0,15	0,14	0,25	0,24
3. Perorangan dan rumah tangga	1,59	1,47	2,14	2,04
PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO	100,00	100,00	100,00	100,00
Ket/Note : ** : Angka Sangat Sementara				

*Sumber : Buku Statistik Daerah Kecamatan Tegalrejo
Tahun 2016. hal.21*

Jam pelayanan tambahan yang oleh Pemerintah Kecamatan dilakukan pada kamis dan jumat merupakan sebuah inovasi yang dilakukan demi menjawab kebutuhan pelayanan untuk masyarakat. Masyarakat kota yang berbasis sebagai pekerja kantoran yang berada di luar kecamatan tegalrejo serta pada bidang jasa, saat ini memiliki kesulitan untuk melakukan urusan administrasi di kecamatan karena berbenturan dengan jam kerja. Hal tersebut menjadi alasan utama pemerintah Kecamatan Tegalrejo untuk melaksanakan tambahan jam pelayanan setiap kamis dan jum'at selama 3 jam masing-masing hari. Inovasi tersebut diberinama dalam bahasa jawa dengan sebutan "*Kumis Mbah Tejo*", yang jika dalam bahasa Indonesia diartikan Kamis-Jumat tambah 3 jam untuk pelayanan di kecamatan tegalrejo.

Inovasi pelayanan *Kumis Mbah Tejo* ini mulai diberlakukan November 2015, dan pada saat itu program ini masih diberi nama Jum'at Panjang, yang mana pada awalnya pelayanan diberikan hanya pada hari Jum'at saja yaitu sampai pada jam 20.30 malam. Seiring berjalanya waktu, kebijakan itu beganti hari menjadi seperti saat ini yaitu pada hari kamis dan Jum'at, sampai jam

18.00 WIB. Terlihat bahwa setiap minggu jam pelayanan ditambah oleh Kantor Kecamatan selama 6 jam kerja dan semua itu dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan tanpa pungutan biaya apapun.

Pelayanan yang ada di kantor Kecamatan tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang ada di kantor lainnya. Pada pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” pelayanan yang diberikan tidak berbeda dengan pada jam kerja biasanya di kantor Kecamatan, agar bisa memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam bidang perijinan. Berikut pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan :

Tabel 1.3
Standard Pelayanan Publik di Kecamatan Tegal Rejo

NO	JENIS PELAYANAN	JAM KERJA	KUMIS MBAH TEJO
1.	Izin Mendirikan Bangunan	√	√
2.	Izin Gangguan	√	√
3.	Izin lokasi Pedagang Kaki lima (PKL) Pelayanan izin Penyelenggaraan reklame yang melekat pada bangunan/gedung	√	√
4.	Izin penyelenggaraan	√	√

	Pondokan		
5.	Izin penggunaan tanah makam	√	√
6.	Izin perpanjangan penggunaan tanah pemakaman	√	√
7.	Izin perpanjangan penggunaan tanah pemakaman	√	√
8.	Izin perpanjangan pemesanan tempat pemakaman	√	√
9.	Izin Pemesanan tempat pemakaman	√	√

Sumber : Buku Standard Pelayanan Publik Kecamatan di Kota Yogyakarta

Inovasi pelayanan *Kumis Mbah Tejo* ini sudah hampir dua tahun berjalan sampai saat sekarang ini di Tahun 2017, dalam pelaksanaan pelayanan ini jelas akan ada menemui kesulitan dan hambatan karena memang itu sudah menjadi salah satu dalam sebuah inovasi. Pada inovasi pelayanan ini perlu adanya pengkajian kembali untuk bisa mengukur bagaimana penerapan inovasi ini, dan sejauh mana efektivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberadaan inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” di Kecamatan Tegalrejo saat ini merupakan salah satu bukti tanggungjawab pemerintah Kecamatan dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian, masih ada kondisi yang harus dihadapi dalam menjalankan inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” ini yaitu pegawai Kecamatan harus tetap menjaga kondisi kesehatan dari pagi hingga menjelang malam dengan tetap memberikan kualitas pelayanan yang terbaik meskipun telah diluar jam kerja yang seharusnya.

Inovasi pelayanan ini yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti, karena sebuah inovasi yang baru diterapkan harus ada kajian mendalam terkait kualitas pelayanannya agar bisa menjadi masukan buat kedepan yang lebih baik lagi tentang bagaimana penerapan dan efektivitas dari inovasi pelayanan untuk menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat. Peneliti mengambil judul penelitian ini **Analisis Inovasi Pelayanan Publik “*Kumis Mbah Tejo*” dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar belakang yang sudah dibahas sebelumnya, maka peneliti akan menjabarkan rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini, diantaranya :

1. Bagaimana analisis dimensi dalam konsep inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” di Kecamatan Tegalrejo?
2. Bagaimana Inovasi Pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari dilaksanakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dimensi dalam inovasi pelayanan *Kumis Mbah Tejo* di Kecamatan Tegalrejo.

2. Untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan *Kumis Mbah Tejo* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Tegalrejo.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat secara teoritis yang bisa didapatkan dalam penelitian ini adalah

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi terhadap perkembangan dan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Pemerintahan setingkat Kecamatan terutama dalam Inovasi Pelayanan Publik.
2. Penelitian ini mampu melihat terkait kesiapan Pemerintah setingkat Kecamatan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.
3. Bagi Pemerintah Kecamatan manapun, Penelitian ini juga bisa menjadi referensi dalam peningkatan pelayanan publik di daerah masing-masing.
4. Penelitian ini mampu menjadi sumbangan pemikiran kepada peneliti-peneliti yang akan datang terkait Reformasi Birokrasi terutama pada inovasi pelayanan publik.

Adapun manfaat secara praktis yang bisa didapatkan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk dapat mengetahui bagaimana dimensi dalam inovasi pelayanan publik *Kumis Mbah Tejo*.
2. Untuk mengetahui bagaimana *Kumis Mbah Tejo* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo.