

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemunculan wabah penyakit menular yang disebabkan oleh adanya virus yang dinamakan SARS-CoV-2 atau masyarakat menyebutnya dengan Virus Corona. Untuk pertama kalinya virus ini ditemukan pertama di Wuhan, China pada sekitar bulan November tahun 2019. Virus menular ini terus menyebar hingga ke berbagai negara, termasuk di Indonesia. World Health Organization resmi mengumumkan status fenomena wabah ini sebagai Global Pandemic pada 12 Maret 2020 (Ciotti et al. 2020). Di Indonesia, penyebaran COVID-19 ditemukan pada tanggal 2 Maret tahun 2022 di Jakarta dan menyebar hampir di seluruh daerah di Indonesia, termasuk Yogyakarta. Pada 15 Maret 2020, Sri Sultan Hamengkubuwono X mengumumkan kasus positif Virus COVID-19 pada seorang balita. Mengingat bahwa penyebaran virus ini begitu cepat yakni penyebaran melalui udara, jumlah kasus positif bertambah banyak setiap harinya di Yogyakarta. Lonjakan jumlah ini menjadikan Kota Yogyakarta berada di urutan keenam sebagai kota dengan jumlah positif COVID-19 terbanyak di Indonesia. Salah satu daerah kelurahan di Yogyakarta sebagai penyumbang jumlah positif COVID-19 cukup banyak adalah Kelurahan Bangunjiwo, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kelurahan Bangunjiwo yang terletak di Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu kelurahan dengan data penyebaran kasus COVID-19 cukup tinggi. Hal ini tercantum dalam data yang dirilis oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana Kelurahan Bangunjiwo sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Penyebaran COVID-19 di Bangunjiwo

Data Update	Jumlah Pasien			
	Positif	Sembuh	Isolasi	MD
30 Januari 2021	169	121	43	5
5 Februari 2021	176	134	37	5
30 Maret 2021	257	22	228	7
6 April 2021	268	27	234	7
25 Mei 2021	309	0	300	9
14 Juni 2021	351	37	305	9
12 Juli 2021	937	339	572	26
6 Agustus 2021	1399	219	1145	35
5 September 2021	1604	41	1523	40
6 Oktober 2021	1632	7	1584	41
13 November 2021	1635	1	1593	41
9 Desember 2021	1636	1	1594	41
31 Januari 2022	1637	0	1596	41
28 Februari 2022	1924	203	1680	41
11 Maret 2022	2109	178	1889	42
18 April 2022	2086	1	2042	43
10 Mei 2022	2086	0	2043	43
12 Juli 2022	2087	1	2043	43

Sumber: diolah oleh peneliti

Kemunculan Virus COVID-19 memberikan dampak yang begitu buruk terhadap berbagai sektor kehidupan terutama dalam sektor pelayanan publik. Pelayanan publik identik dilaksanakan dengan melakukan interaksi

secara tatap muka antara masyarakat dengan pihak penyelenggara pelayanan. Tetapi dengan kemunculan Virus COVID-19 secara terpaksa harus dilakukan pembatasan untuk mengurangi adanya interaksi sosial dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan publik secara terminologi diartikan dengan berbagai bentuk pelayanan untuk diberikan kepada publik dalam bentuk jasa atau barang publik sebagai bentuk tanggung jawab pihak penyelenggara yakni instansi pemerintahan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan sebuah implementasi layanan oleh penyelenggara negara guna memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Adanya sebuah negara diciptakan oleh masyarakat sebagai pihak publik yang memiliki tujuan untuk bisa dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hakikatnya pemenuhan segala kebutuhan masyarakat termasuk kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada seluruh warga negara sebagai penerima layanan (Sinambela, 2014)

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk kewajiban negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap masyarakat sebagai warga negara. Pelayanan publik merupakan pemberian kemudahan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa (Rahmadana et al. 2020). Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan yang

dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif.

Terdapat transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik seiring dengan adanya perkembangan dalam bidang teknologi, informasi, dan komunikasi. Pelaksanaan pelayanan publik melalui E-Service bisa saja memberikan dampak yang baik terhadap kualitas pelayanan. E-service quality menurut Chase et al (2013:68) bentuk kualitas layanan dengan memanfaatkan internet sebagai penghubung antara penjual dan pembeli dalam memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien. Apabila pelayanan publik tidak diselenggarakan secara maksimal, maka dapat memberikan dampak yang tidak tepat sasaran. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Yuliani (2019) bahwa melalui sebuah sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU), pelaksanaan E-Government dinyatakan belum efektif secara keseluruhan apabila melihat kondisi pelayanan publik di Kabupaten Siantan Singingi sebelumnya masih harus beradaptasi terhadap pelayanan publik berbasis digital. Hal tersebut disebabkan adanya berbagai faktor penghambat seperti gangguan jaringan, kurangnya pelatihan pekerja, hingga minimnya sosialisasi terhadap masyarakat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak semua E-Service efektif untuk diterapkan dalam implementasi pelayanan publik. Kemudian penelitian oleh Wibisono dan Handoko (2020) menunjukkan bahwa implementasi Jogja Smart Service sebagai bentuk aplikasi E-Service mampu

berjalan dengan baik dan memberikan efektivitas dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Adanya aplikasi Jogja Smart Service dikatakan berberpengaruh terhadap kondisi pelayanan publik di Kota Jogja jika dibandingkan dengan kualitas kondisi pelayanan publik sebelumnya, dimana pelayanan publik di Jogja masih harus menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga tidak sedikit masyarakat yang merasa enggan untuk mendapat layanan.

Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunjiwo diberikan secara langsung melalui proses kedatangan masyarakat untuk meminta layanan di kantor kelurahan secara bergantian. Tidak sedikit masyarakat yang merasa malas untuk mengurus pelayanan administrasi karena harus mengantri, terlebih lagi pada masa Pandemi COVID-19 diterapkan protokol kesehatan ketat seperti harus mengenakan masker di dalam ruangan Balai Desa Bangunjiwo, menjaga jarak, serta mencuci tangan sebelum masuk. Pemberlakuan protokol kesehatan ini membuat masyarakat menjadi merasa enggan untuk mengurus layanan administrasi. Akibatnya terjadi penurunan jumlah masyarakat pengguna layanan.. Hal ini menjadi dorongan bagi Pemerintah Desa Bangunjiwo untuk menciptakan sebuah inovasi dengan memanfaatkan teknologi di era digital ini. Pada bulan Desember tahun 2019, Pemerintah Desa Bangunjiwo berinovasi menciptakan sebuah aplikasi pelayanan dengan nama “SIPADES Bangunjiwo” atau Sistem Pelayanan Desa Bangunjiwo. Aplikasi ini dianggap lebih praktis dalam membantu masyarakat mendapatkan layanan di masa pandemi lalu sehingga mengurangi

kerumunan masyarakat dan lebih efisien waktu. Adanya inovasi layanan SIPADES Bangunjiwo memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah pengguna layanan. Hal ini terlihat pada data yang tercantum di laman website SIPADES Bangunjiwo yang menunjukkan jumlah pengguna melebihi 1000 pengguna dengan rata-rata ulasan memuaskan yang diberikan oleh masyarakat hingga mencapai *rating* 4.7.

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh peneliti, maka peneliti memilih judul penelitian “Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan Pasca Pandemi COVID-19”. Penelitian dengan judul ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis inovasi layanan aplikasi SIPADES Bangunjiwo dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada pasca Pandemi COVID-19 saat ini.. Kelurahan Bangunjiwo dipilih sebagai lokasi penelitian sebab peneliti melihat adanya potensi teknologi dan sumber daya manusia yang cukup memadai sehingga memungkinkan bagi aplikasi SIPADES Bangunjiwo mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik tingkat desa di Bangunjiwo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan pemaparan yang terdapat dalam latar belakang, peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi layanan SIPADES Bangunjiwo?

2. Faktor apa yang membuat inovasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Bangunjiwo?

C. Tujuan Penelitian

1. Guna menganalisa pelaksanaan inovasi layanan “SIPADES Bangunjiwo” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tingkat desa pasca Pandemi COVID-19.
2. Guna menganalisa faktor pendukung dan penghambat yang ada dalam pelaksanaan inovasi layanan SIPADES Bangunjiwo dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bangunjiwo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian seperti yang sudah dipaparkan diatas, peneliti berharap bahwa penelitian ini mampu memberikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Memahami inovasi pelayanan publik terhadap masyarakat melalui sebuah aplikasi daring
- b) Memahami kajian kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat
- c) Untuk dijadikan sebagai bahan studi penelitian berikutnya terutama pada bidang pelayanan publik sektor pemerintahan.

2. Manfaat Pragmatis

Bagi Mahasiswa

Agar mahasiswa dapat mengetahui inovasi pelayanan berbasis android melalui aplikasi “SIPADES Bangunjiwo” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tingkat desa pasca Pandemi COVID-19.

Bagi Masyarakat

Agar masyarakat dapat memahami sebuah peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi aplikasi “SIPADES Bangunjiwo” pada Pasca Pandemi COVID-19.

Bagi Pemerintah

Agar menjadi acuan evaluasi bagi Pemerintah Daerah atau bagi Pemerintah Pusat dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan publik kepada warga dengan pemanfaatan teknologi.

E. Tinjauan Pustaka

Sejumlah penelitian terdahulu yang saling berkaitan dengan topik dalam penelitian ini digunakan sebagai tinjauan pustaka dan *literature review* sebagai berikut :

Tabel 1.2 Daftar Literature Review Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Penulis / Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)	(Yuliana Kristanto, 2018)	Aplikasi Lapor Hendi diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan pelayanan publik serta menampung aspirasi masyarakat setempat. Aplikasi ini belum mampu mewujudkan E-Government secara utuh sebab tidak ada dukungan perangkat yang memadai sehingga dianggap belum memberikan pengaruh yang besar dalam pelayanan publik.
2.	Kualitas Pelayanan Publik	(Rianti et al, 2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan efektif terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan

			Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
3.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	(Dwi Febi Kartika dan Trena Aktiva Oktariyanda 2022)	Tujuan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) memberikan kemudahan layanan terhadap masyarakat tetapi pada implementasinya masih banyak masyarakat di Kabupaten Gresik yang belum mengetahui dan menggunakan adanya aplikasi ini sebagai sarana pemberian layanan administrasi kependudukan secara daring.
4.	Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	(Maysara dan Hasim As'ari 2021)	Pada implementasinya, aplikasi POTENSI INVESTASI (SIAPI) yang merupakan aplikasi pelayanan publik dalam bidang penanaman modal belum mampu berjalan dengan maksimal sebab masih terdapat berbagai faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia, faktor anggaran hingga minimnya sosialisasi sehingga banyak masyarakat Kota Dumai yang belum mengetahui adanya aplikasi ini.
5.	Aplikasi Go Sigap Sebagai Wujud Peningkatan Pelayanan Publik yang Lebih Mudah Bagi Masyarakat Dengan Berbasis Teknologi Informasi	(Engkos Sarkosi, 2019)	Hasil penelitian ini menunjukkan jika ditinjau dari beberapa aspek seperti interpretasi, penerapan, serta pengorganisasian, aplikasi Go Sigap belum mampu berjalan secara optimal.

6.	Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Web	(Anggi Puspita Sari, Dede Dudik Kurnia, dan Biktra Rudianto, 2021)	Aplikasi berbasis website ini mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat terkait Surat Pengantar KPR (Kredit Pemilikan Rumah), Surat Pengantar Izin Pesta, serta Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal secara mudah dan efisien dalam pengajuan permohonan pelayanan secara online.
7.	Implementasi Sistem Laporan Online Melalui Aplikasi GO-SIGAP di Kepolisian Resort (POLRES) Gresik	(Vannesha Nedy Taffita dan Eva Hany Fanida, 2018)	Hasil penelitian menunjukkan adanya keberhasilan implementasi yang cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi GO-SIGAP di Gresik, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi, seperti sistem keamanan yang belum mendapat pengawasan khusus, teknis yang masih bergantung pada pihak swasta, serta pengetahuan masyarakat yang masih minim sehingga menjadi bingung dengan penggunaan aplikasi ini.
8.	Inovasi Aplikasi ALPUKAT BETAWI dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di DKI Jakarta	(Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, dan Githa Putri Rengganis, 2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran penggunaan aplikasi ALPUKAT Betawi dalam memberikan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil terhadap masyarakat Jakarta dengan berbasis digital.
9.	Inovasi Pelayanan E-MASTER di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur	(Rochman Firmansyah, 2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-MASTER dianggap cukup baik dalam memberikan pelayanan dengan lima faktor

			keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yakni <i>Leadership, Management Organization, Risk Management, Human Capital</i> , serta <i>Technology</i> . Namun masih terdapat berbagai permasalahan dalam proses implementasinya.
10.	Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta	(Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, 2019)	Minimnya sosialisasi oleh Pemerintah DKI Jakarta membuat banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program SIDUKUN 3in1 dalam memberikan Surat Keterangan Kelahiran langsung dari Rumah Sakit kepada anak yang baru lahir.

Beberapa *literature review* yang sudah dipaparkan diatas saling berkaitan dengan topik dalam penelitian ini mengenai pelayanan publik berbasis digital dengan melalui sebuah aplikasi ataupun melalui website. Penelitian saat ini dengan judul “Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan Pasca Pandemi COVID-19” memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, sebab dalam penelitian ini akan membahas mengenai sebuah inovasi berbentuk aplikasi yang bernama “SIPADES Bangunjiwo” dengan fitur layanan administrasi seperti Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pengantar KTP, Pengantar Akta Kelahiran, Pengantar Akta Kematian, dll. Inovasi layanan ini memiliki perbedaan dengan aplikasi lain yang diciptakan selama Pandemi COVID-19 sebab aplikasi ini merupakan aplikasi online berbasis android yang

mana hanya bisa diperoleh melalui Google PlayStore. Sedangkan aplikasi-aplikasi yang tercantum dalam *literature review* merupakan aplikasi yang hanya berbasis *website*.

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Inovasi

Pada abad ke-16, kata inovasi mulai dikenal oleh masyarakat dengan kata *innovare* yang berasal dari bahasa latin dan memiliki arti perubahan baru. Secara umum, inovasi memiliki makna sebagai sebuah temuan akan hal baru yang memiliki perbedaan dengan temuan-temuan lama yang ada terlebih dahulu dimana penemuan ini biasanya dapat berupa gagasan, metode, ataupun teknologi. Menurut Suryana (2008:32) inovasi merupakan sebuah gagasan kreatif yang digunakan untuk menambah nilai atas sumber daya yang dimiliki. Menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) inovasi merupakan kegiatan penemuan hal-hal baru dengan memanfaatkan segala kemajuan teknologi. Sedangkan menurut pendapat Stephen Robbins (1994) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan penemuan ide atau pemikiran baru yang dipakai untuk menciptakan atau memperbarui suatu produk atau jasa.

Menurut Miles B, Matthew (dalam Tahir dan Harakan, 2017) berpendapat bahwa fokus sebuah inovasi pada empat hal berikut, yaitu :

1. Memiliki kekhasan, artinya inovasi harus mempunyai sebuah ciri perbedaan, tatanan sistem serta program tersendiri serta harapan keberhasilan yang diinginkan

2. Memiliki unsur pembaharuan, artinya inovasi harus mempunyai sebuah karakteristik yang unik sebagai bentuk pembaharuan ide yang akan dilakukan
3. Memiliki program yang terencana, artinya inovasi dilaksanakan secara urut sesuai dengan susunan program yang sudah direncanakan
4. Memiliki tujuan, artinya inovasi dibentuk dengan strategi dan program guna mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang sudah direncanakan

Menurut Nasution dan Kartajaya (2018) inovasi adalah keterlibatan teknologi dalam kelanjutan sebuah penemuan dan penciptaan nilai dari sebuah inovasi. Sedangkan menurut Hurley and Hult (1998:45) inovasi merupakan mekanisme tuntutan bagi perusahaan agar bisa melakukan adaptasi secara dinamis dengan lingkungannya. Oleh karena itu sebuah perusahaan harus bisa menemukan ide, gagasan atau pemikiran terbaru. Hal ini dilakukan agar produk-produk inovatif dapat ditawarkan kepada pelanggan dalam rangka peningkatan layanan.

Dalam Undang-Undang No. 18 Tahun 2002 diatur mengenai inovasi dimana disebutkan bahwa inovasi merupakan kegiatan untuk mengembangkan penerapan nilai serta konteks temuan ilmu pengetahuan terbaru yang dilakukan melalui sebuah penelitian dan pengembangan. Dalam hal ini teknologi juga merupakan unsur penting yang tidak bisa

ditinggalkan. Dalam penelitian ini difokuskan pada inovasi daerah. Seperti yang tertulis dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah khususnya inovasi daerah. Tercantum dalam Pasal 386 Ayat 1, bahwa “Dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melaksanakan sebuah kegiatan inovasi. Pada Pasal 386 Ayat 2, dijelaskan bahwa “Inovasi sebagaimana dimaksud pada Ayat 1 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah”. Dari Pasal 386 Ayat 1 dan Ayat 2 dimaksudkan bahwa pembaharuan tersebut diantaranya adalah mengembangkan ilmu pengetahuan yang dilakukan melalui kegiatan penerapan hasil ilmu pengetahuan, pemanfaatan peningkatan teknologi, serta penemuan-penemuan baru. Dipaparkan oleh Febrian (2018) bahwa terdapat tiga jenis inovasi, yakni :

1. Inovasi secara terus menerus adalah merombak produk terdahulu dengan tidak menghapus secara keseluruhan sebab apabila dilakukan penghapusan secara keseluruhan agar berpengaruh pada pola perilaku yang sudah tertata.
2. Inovasi terus menerus yang melakukan perkembangan atau perubahan aktif sehingga dapat memicu munculnya produk atau temuan baru atau bahkan produk yang sudah ada mengalami perubahan. Hal ini seharusnya tidak mengubah pola perilaku yang sudah tertata.

3. Inovasi terputus dimana terdapat kemungkinan bahwa sebuah produk atau temuan baru akan diperkenalkan dan akan menyebabkan terjadinya perubahan signifikan terhadap pembeli atau konsumen.

Terdapat dua kategori yang dapat menjadi pembeda inovasi (Mirnasari, 2013) yakni:

1. Inovasi terusan (*sustaining innovation*) merupakan perubahan baru pada proses inovasi tetapi sistem dan kondisi yang sudah ada tetap menjadi acuan dasar.
2. Inovasi terputus (*discontinues innovation*) merupakan perubahan baru pada proses inovasi tetapi sistem dan kondisi yang sudah ada tidak menjadi acuan dasar lagi.

2. Indikator Inovasi

Penggunaan indikator sebagai alat ukur akan menentukan bagaimana keberhasilan suatu instansi dalam melakukan sebuah inovasi. Pengukuran inovasi layanan dapat dilaksanakan melalui beberapa cara menurut Dhewanto (2014:95) diantaranya :

1. Membuat gaya usaha yang baru, dalam membuat gaya usaha baru diperlukan adanya perubahan dalam mendapatkan pendapatan serta untung yang didapatkan. Inovasi gaya usaha yang baru bisa diperoleh dengan melakukan integrasi bisnis pada suatu proses, contohnya memperoleh data konsumen secara lebih luas serta nilai lebih diberikan kepada konsumen.

2. Meningkatkan layanan terbaru. Meningkatkan layanan bisa terjadi dengan berbagai upaya seperti dalam bentuk jasa. Layanan jasa dapat memberikan dampak yang cukup besar sebab jika saat penerapan peningkatan layanan ini mampu berkembang maka akan berpengaruh pada peningkatan kinerja marketing sebuah perusahaan. Berlaku pula sebaliknya, jika peningkatan layanan jasa tidak bisa memberikan dampak yang besar maka akan berpengaruh pada penurunan marketing perusahaan.
3. Menciptakan hubungan atau relasi terhadap konsumen baru yang mana akan berpengaruh pada ikatan antara perusahaan dengan konsumen baru. Hal ini dilakukan bertujuan agar perusahaan dapat memahami kebutuhan, harapan, serta keinginan konsumen

Kemudian menurut Delafrooz (2013) terdapat setidaknya lima indikator atau pengukuran dalam melakukan inovasi, diantaranya :

1. Penggunaan teknologi, perkembangan zaman berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Pemanfaatan teknologi membantu memudahkan sebuah instansi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Hal ini sebab teknologi dapat meningkatkan keamanan privasi konsumen, kerahasiaan, serta memberikan pengaruh pada komunikasi antara penyedia layanan dan penerima layanan dalam melakukan evaluasi pada proses layanan.

2. Interaksi dengan pelanggan, sebuah interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan penerima layanan saling berhubungan erat. Adanya interaksi ini menciptakan hubungan kedekatan antara penyedia dan penerima layanan. Dengan adanya interaksi akan mempermudah perusahaan untuk melakukan perbaikan jika terdapat *complain* atau keluhan dari pelanggan.
3. Pengembangan layanan baru, merupakan bentuk layanan baru yang diterapkan dengan cara berbeda dari pelayanan yang sudah ada atau pelaksanaan perbaikan proses layanan. Adanya bentuk layanan baru akan memiliki pengaruh terhadap kinerja pemasaran, begitupun sebaliknya jika pengembangan layanan tidak berhasil maka akan terjadi penurunan terhadap kinerja pemasaran.
4. Sistem pengiriman layanan, hal ini bisa dinilai melalui seberapa baik nilai suatu produk barang atau jasa yang diberikan kepada penerima layanan dimana hal ini mencakup kecepatan, ketepatan, serta perhatian selama proses pengiriman layanan.

Sedangkan menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2008:17-18) pelaksanaan sebuah inovasi pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan lima indikator berikut :

1. *Relative Advantage* (Nilai Lebih), artinya sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi dapat dilihat keuntungannya relatifnya bagi

para penggunanya. Calon pengguna akan menilai sesuatu hal yang baru berdasarkan keuntungan relatif dari hal tersebut menurut persepsinya. Suatu inovasi dipersepsikan memiliki keuntungan relatif tinggi jika inovasi tersebut dinilai oleh pengguna sebagai inovasi.

2. *Compatibility* (Kesesuaian Masalah), artinya inovasi harus bersifat kompatibel sesuai dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.
3. *Complexity* (Tingkat Kerumitan), dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Calon pengguna akan menilai apakah suatu inovasi dianggap rumit atau mudah dalam penggunaannya. Semakin rumit penggunaan suatu inovasi maka akan semakin rendah tingkat penggunaannya begitupun sebaliknya semakin mudah penggunaan suatu inovasi maka akan semakin tinggi tingkat penggunaannya.
4. *Observability* (Kemudahan Diamati), artinya sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.
5. *Triability* (Bisa Dicoba), artinya inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi akan dinilai

oleh calon penggunanya dalam hal kemungkinannya untuk dicoba. Apabila suatu inovasi memiliki sifat mudah dicoba maka tingkat potensi untuk menyebar luas dalam masyarakat.

Berdasarkan indikator-indikator dari beberapa ahli yang sudah disampaikan diatas, penelitian ini dilakukan menggunakan indikator dari Rogers dalam Yogi Suwarno (2008:17-18) dimana indikator tersebut sesuai dengan karakteristik penelitian yang meliputi *Relative Advantage* (Nilai Lebih), *Compatibility* (Kesesuaian Masalah), *Complexity* (Tingkat Kerumitan), *Observability* (Kemudahan Diamati), serta *Triability* (Bisa Dicoba).

3. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (2005:4) mendefinisikan pelayanan publik sebagai sebuah kegiatan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang berkepentingan pada sebuah organisasi tersebut berdasarkan dengan tata cara dan aturan-aturan yang diterapkan. Menurut (Dwiyanto, 2008) Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Sedangkan Lewis and Gilman (2005:22) berpendapat bahwa pelayanan publik memiliki arti yang sama dengan kepercayaan publik. Seluruh warga atau masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan dapat menerima pelayanan publik secara jujur, tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat menciptakan kepercayaan dari publik terhadap pelaku pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang terbuka, jujur, serta dapat

dipertanggungjawabkan, diperlukan adanya pilar atau etika yang harus diterapkan dalam melayani publik.

Menurut Bharata (dalam Maryam, 2016) dalam pelayanan publik terdapat empat unsur penting, yakni:

1. Pihak penyedia atau pemberi layanan, merupakan pihak yang bertugas melayani konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pemberian layanan dapat berupa penyediaan, penyerahan barang (*goods*) atau pemberian jasa layanan (*service*).
2. Pihak penerima layanan, atau disebut sebagai konsumen dimana konsumen menjadi pihak yang meminta dan menerima bentuk-bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia layanan.
3. Jasa layanan, merupakan bentuk atau program layanan yang ditawarkan kepada masyarakat sebagai konsumen atau seluruh pihak yang memerlukan jasa layanan ini.
4. Kepuasan pelanggan, berbagai bentuk layanan diberikan kepada konsumen dengan tujuan pelayanan menjadi acuan untuk pihak penyedia layanan.

Dijelaskan dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat 1 bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan Pelayanan Publik sebagai “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

4. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat setidaknya tiga indikator dalam produk pelayanan publik di negara demokrasi, hal ini dipaparkan menurut Lenvine (dalam Dwiyanto, 2008)

1. *Responsivitas* : kemampuan daya tanggap yang dimiliki penyedia layanan terhadap keinginan, tuntutan, serta aspirasi masyarakat sebagai penerima layanan.
2. *Responsibility* : ukuran kemampuan pemberian tanggapan atau respon dari penyedia pelayanan publik terhadap masyarakat atau konsumen atas aturan dan ketentuan yang ditetapkan pada saat memberikan layanan.
3. *Accountability* : ukuran seberapa jauh keberhasilan tanggungjawab penyedia layanan terhadap konsumen sesuai norma dan aturan yang berkembang pada masyarakat.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Rianti dan Yuliani (2019) kualitas pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan guna melengkapi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta segala sesuatu yang diciptakan untuk memenuhi keinginan dan harapan masyarakat sebagai konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:118) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Proses berjalannya pemberian layanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh dua faktor berikut sehingga bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata (2003) diantaranya :

- a. Faktor kualitas pelayanan internal, faktor ini disebabkan oleh interaksi antara pegawai di dalam organisasi tersebut seperti pola manajemen organisasi, penyedia sarana dan prasarana pendukung, manajemen sumber daya manusia, hingga keselarasan hubungan kerja.
- b. Faktor kualitas pelayanan eksternal, faktor ini terjadi pada pelanggan eksternal seperti pola layanan dan tata cara penyedia layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, serta pola layanan dalam penyampaian jasa.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik tingkat desa di Kelurahan Bangunjiwo pasca

Pandemi COVID-19 melalui inovasi sebuah aplikasi berbasis android “SIPADES Bangunjiwo”.

G. Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun dan Sofian (2001:121) definisi konseptual merupakan proses memahami makna konsep yang akan dipakai dengan tujuan mempermudah peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Definisi konseptual adalah proses untuk menjelaskan batasan konsep yang satu dengan suatu konsep lainnya untuk menghindari kesalahpahaman dalam melakukan penerapan teori pada penelitian. Dalam penelitian ini definisi konseptual yang akan digunakan yakni:

1. Inovasi adalah kegiatan penemuan hal-hal baru dengan memanfaatkan segala kemajuan teknologi untuk menciptakan atau memperbarui produk terdahulu yang sudah ada.
2. Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, baik berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif.
3. Kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan guna melengkapi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta segala sesuatu yang diciptakan untuk memenuhi keinginan dan harapan masyarakat sebagai konsumen.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah rincian indikator yang digunakan sebagai panduan atau acuan dalam mengumpulkan data secara langsung di lapangan. Terdapat dua indikator dalam penelitian ini yang akan disampaikan di bawah ini:

1. Indikator Inovasi Pelayanan Publik SIPADES Bangunjiwo

(1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

a. Keunggulan layanan

(2) Kesesuaian Masalah (*Compatibility*)

a. Kebutuhan masyarakat

(3) Tingkat Kerumitan (*Complexity*)

a. Kerumitan layanan

b. Memudahkan Pengguna Layanan

(4) Kemudahan Diamati (*Observability*)

a. Perkembangan layanan

(5) Bisa Dicoba (*Triability*)

a. Uji coba layanan

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi SIPADES Bangunjiwo dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

(1) Faktor Pendukung

- a. Prosedur Layanan
- b. Sumber Daya Manusia
- c. Letak Geografis Kantor Kelurahan Bangunjiwo

(2) Faktor Penghambat

- a. Gangguan Sistem dan Jaringan
- b. Faktor Usia

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dengan judul penelitian “Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan Pasca Pandemi COVID-19” peneliti memilih menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif merupakan salah satu metode yang digunakan dalam penelitian dimana metode penelitian ini memiliki fokus pada objek alamiah yang dilakukan bertujuan untuk memperoleh data dan instrumen kunci merupakan posisi peneliti. Metode deskriptif menurut pendapat Nazir (2014:43) ialah metode yang dipakai untuk meneliti suatu fenomena, kondisi, objek, hingga status sekelompok manusia. Pendekatan ini

dilakukan dengan tujuan guna menganalisa fenomena yang sedang diteliti secara detail sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi di lapangan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ialah suatu wilayah yang dipilih oleh peneliti dengan tujuan memperoleh informasi terkait topik penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, Kelurahan Bangunjiwo yang terletak di Jl. Karangjati, Gendeng, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul dipilih sebagai lokasi penelitian. Muhammad Idrus (2009) mendefinisikan subjek penelitian sebagai organisme maupun elemen benda serta individu yang dituju guna mendapatkan data sesuai dengan topik penelitian yang dilakukan. Subjek dalam penelitian ini ialah Pemerintah Desa Bangunjiwo sebagai penyelenggara inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPADES Bangunjiwo, serta masyarakat sebagai penerima inovasi pelayanan publik.

3. Jenis Data

Data Primer

Peneliti memperoleh data primer secara langsung dari unit analisa yang akan terlibat sebagai objek penelitian. Data primer diperoleh dari pelaksanaan wawancara terhadap responden yang sudah dipilih terkait topik penelitian.

Tabel 1.3 Data Primer Penelitian

No	Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
-----------	------------------	--------------------	--------------------------------

1.	Penanggungjawab Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo	Pemerintah Desa Bangunjiwo	Wawancara
2.	Proses Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo	Pemerintah Desa Bangunjiwo	Wawancara
3.	Pihak pengguna aplikasi SIPADES Bangunjiwo	Masyarakat Bangunjiwo (pengguna layanan)	Wawancara

Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan dokumen, arsip-arsip, ataupun literature yang berkaitan dengan topik penelitian.

Tabel 1.4 Data Sekunder Penelitian

No	Nama Data
1.	Deskripsi Aplikasi SIPADES Bangunjiwo
2.	Profil Pemerintah Desa Bangunjiwo
3.	Data Jumlah Pengguna Layanan SIPADES Bangunjiwo
4.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Bangunjiwo

J. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2012:224) merupakan kegiatan penting dalam sebuah penelitian sebab hal ini dilakukan guna memperoleh data. Apabila tidak memahami teknik pengumpulan data maka sebuah penelitian menjadi rancu dan tidak lengkap serta tidak memenuhi standar data yang sudah ada. Berikut merupakan

beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan untuk melaksanakan penelitian ini, diantaranya :

1. Wawancara

Wawancara menurut Bungin (2010, hal. 111) ialah dilakukannya sebuah interaksi secara langsung untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tanpa memakai pedoman wawancara untuk mendapat data yang berhubungan dengan tujuan dari sebuah penelitian. Hal ini sejalan dengan tujuan diadakan sebuah wawancara oleh Nasution (2003:73) bahwa wawancara dilakukan guna menangkap dan memahami kandungan di dalam pikiran serta hati individu lain, tentang cara pandang mereka terhadap dunia, yakni hal-hal yang tidak bisa diketahui hanya dengan melalui teknik observasi.

Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan memilih sampel yang sesuai. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling bernama *purposive sampling* dimana sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu. Penulis memilih sampel yang berkaitan erat dengan aplikasi SIPADES Bangunjiwo yakni masyarakat Kelurahan Bangunjiwo sebagai pengguna aplikasi SIPADES dan Pemerintah Kelurahan Bangunjiwo pengelola aplikasi SIPADES Bangunjiwo, dengan rasionalisasi bahwa seluruh sampel yang dipilih merupakan orang-orang yang mengetahui terkait objek yang sedang diteliti. Narasumber dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.5 Daftar Narasumber Penelitian

No	Nama Narasumber	Jabatan/Kedudukan
1.	Bapak Mugi Raharjo, A.Md	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Kelurahan Bangunjiwo
2.	Bapak Hermawan	Staff Urusan Umum dan Operator Layanan
3.	Bapak Ihsan Dwi Handoko	Masyarakat Pengguna Layanan SIPADES Bangunjiwo
4.	Ibu Rumi	Masyarakat Pengguna Layanan SIPADES Bangunjiwo
5.	Bapak Eriyan Prasetya	Masyarakat Pengguna Layanan SIPADES Bangunjiwo
6.	Bapak Hasbi	Masyarakat Pengguna Layanan SIPADES Bangunjiwo
7.	Bapak Subagiyo	Masyarakat Pengguna Layanan SIPADES Bangunjiwo

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:82) memaparkan bahwasannya dokumentasi adalah pengumpulan atau pengarsipan suatu peristiwa di waktu lampau dengan bentuk potret gambar, tulisan, ataupun berbagai karya monumental yang didapatkan oleh seseorang. Dokumentasi dalam penelitian ini dilaksanakan menggunakan pengambilan berbagai potret bahan yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

K. Analisis Data

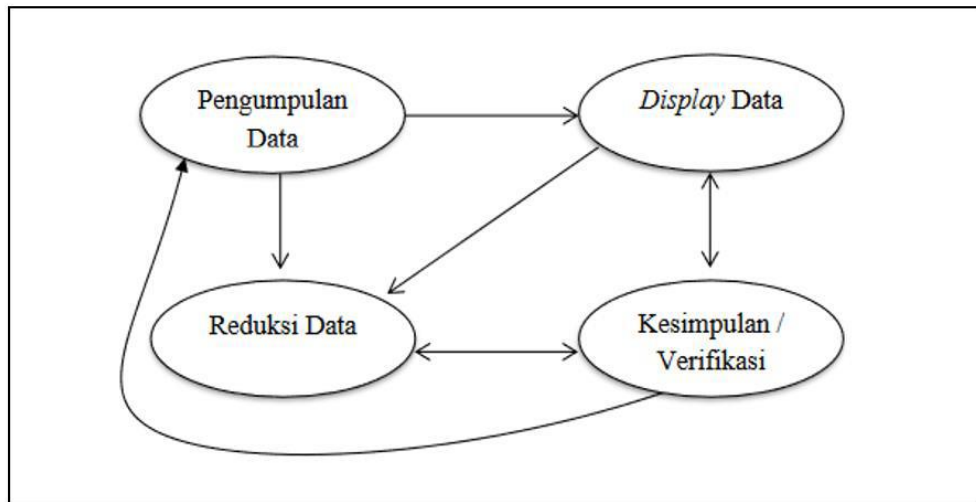
Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) setelah memperoleh data dari wawancara, dokumentasi, serta catatan di lapangan maka dilakukan penyusunan secara sistematis kemudian data diorganisasikan dalam kategori-kategori, menguraikan dalam unit, dilakukan sebuah sintesa, disusun dalam sebuah pola, serta dipilih bagian-bagian pentingnya untuk

ditarik sebuah kesimpulan agar mudah dipahami. Sedangkan menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong 2007:248) mendefinisikan analisis data sebagai langkah atau usaha yang dilaksanakan dengan mengamati bagaimana cara kerja dari sebuah data, menyusun data, memilih untuk dijadikan satuan yang bisa dikelola, kemudian disintesis, menemukan pola, memperoleh point penting dari yang sudah dipelajari, menetapkan hasil apa yang bisa disampaikan pada individu lain.

Dalam menganalisis data diperlukan fokus dan konsentrasi pikiran yang baik agar dapat menghasilkan hasil analisis yang tepat. Keakuratan data diperlukan agar tidak menghasilkan informasi yang berbeda dari topik yang sedang diteliti oleh peneliti. Oleh sebab itu, peneliti juga memerlukan pendalaman pustaka untuk mengonfirmasi teori yang sudah ada.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2018:246) dalam melakukan penelitian kualitatif, analisis data bisa dilaksanakan saat pengumpulan data sedang berlangsung kemudian dilanjutkan mengumpulkan data pada waktu tertentu. Miles dan Huberman memberikan pola dalam analisis data pada grafik dibawah ini :

Gambar 1.1 Pola Analisis Data



Sumber : (Sugiyono, 2018)

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian data (*Display Data*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat

dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam melakukan analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.