

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Efektivitas menjadi salah satu dimensi dari penilaian hasil yang mengarah kepada keberhasilan suatu kinerja yang maksimal dan dapat mencapai target yang diinginkan (Apriyansyah et al., 2018). Menurut Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (1985:50) mengatakan untuk menilai efektivitas dari suatu organisasi harus memperhatikan masalah sasaran dan tujuan yang direncanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai penilaian yang efektif maka tujuan dan sasaran yang sudah direncanakan harus tercapai dan untuk mencapainya tentu diperlukan kinerja yang baik dan fokus dalam mencapai keberhasilan.

Seperti halnya pemerintah sebagai sebuah lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa. Hal terpenting yang diharapkan masyarakat dari pelayanan pemerintah tentunya bagaimana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Tuntutan tersebut akan terus berkembang sejalan dengan kesadaran masyarakat akan mendapatkannya hak pelayanan dan pemerintah berkewajiban melayani masyarakat (M. P. Maulana, 2018).

Namun masih banyak masyarakat yang merasa kurang dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, yang artinya pemerintah belum mampu menangani permasalahan-permasalahan publik yang terjadi (Apriyansyah et al., 2018). Salah satu yang menjadi hambatan utama yaitu kurangnya perbaikan kualitas pelayanan (kkp.go.id, 2022). Sehingga perlu adanya upaya perbaikan kualitas pelayanan yang baik juga untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) No. 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa pemerintah sangat mendukung adanya langkah awal penyelenggaraan pemerintah yang bersih. Semua lembaga pemerintahan harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat berjalan dengan efektif (Hartomi et al., n.d.)

Terlebih dengan situasi dan kondisi saat ini, dengan adanya pandemi covid-19 pemerintah perlu melakukan penyesuaian diri dalam memberikan pelayanan. Walaupun sudah memasuki masa pasca pandemi, namun pemerintah juga tetap harus melakukan penyesuaian baru lagi yang sebelumnya menghadapi masa pandemi kemudian beralih ke masa pasca pandemi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengamanatkan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik untuk Menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Dengan adanya berbagai permasalahan dan kondisi lingkungan yang terjadi, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif. Salah satunya dengan menciptakan ide-ide baru maupun inovasi-inovasi dalam berbagai bentuk, seperti dalam pemanfaatan perkembangan teknologi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah harus berdasarkan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Sehingga pemerintah diharapkan dapat menjalankan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik salah satunya melalui inovasi agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih efisien. Dari pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah diharapkan dapat berkembang melalui inovasi-inovasi yang mereka ciptakan.

Salah satunya yaitu inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kalurahan Kranggan yang terletak di Kecamatan Galur Kabupaten Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu kabupaten dari lima kabupaten/kota yang terletak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara administratif terbagi menjadi 12 kecamatan yang meliputi 88 desa dan 930 dusun. Sehingga peneliti tertarik meneliti inovasi dari salah satu Kelurahan di Kabupaten Kulon Progo ini karena Kalurahan Kranggan menjadi Kalurahan pertama yang berhasil menciptakan inovasi digital pertama se-Kabupaten Kulon Progo yaitu Aplikasi Sempel Untukmu.

Aplikasi Sempel Untukmu merupakan aplikasi sim pelayanan yang diperuntukkan kepada masyarakat Kalurahan Kranggan yang telah dirilis dan diresmikan pada tanggal 1 Maret 2022 oleh Bupati Kulon Progo. Aplikasi ini merupakan inovasi yang pertama tingkat Kalurahan se-Kabupaten Kulon Progo. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kulon Progo Agung Kurniawan M.Si mengatakan, aplikasi tersebut menjadi pilot project untuk pelayanan publik atau pelayanan administrasi pemerintahan di tingkat kalurahan (krjogja.com, 2022). Aplikasi tersebut nantinya akan dimasukkan atau diintegrasikan di Sistem Informasi Desa (SID) sehingga akan lebih mudah direplikasi di seluruh Kalurahan.

Melalui aplikasi Sempel Untukmu ini masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan yang telah dibuat oleh Pemerintah Kalurahan Kranggan. Pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan umum, pelayanan vaksin, pelayanan cek bansos, dan pelayanan cek UMKM selain berbagai pelayanan tersebut aplikasi ini juga menyediakan halaman Agenda Kami dimana masyarakat dapat mengecek berbagai agenda yang diselenggarakan Pemerintah Kalurahan.

Dari berbagai pelayanan tersebut yang paling diminati dan sudah digunakan masyarakat yaitu pelayanan cek umkm, karena di dalam pelayanan tersebut hampir seluruh umkm yang

ada di Desa Kranggan sudah terdaftar di dalamnya, seperti umkm makanan, minuman hingga kerajinan tangan semua terdaftar di dalam pelayanan ini. Pelayanan cek umkm ini dimaksudkan agar segala umkm yang ada di Desa Kranggan dapat dipantau oleh Pemerintah Kalurahan dan tujuan lain dengan adanya pelayanan umkm ini juga sebagai ajang promosi agar umkm-umkm di Desa Kranggan lebih dikenal oleh masyarakat.

Kemudian untuk jenis layanan yang masih sepi penggunaannya yaitu pelayanan umum atau pelayanan administratif yang di dalamnya terdapat berbagai pelayanan seperti pelayanan pembuatan KTP surat pengantar untuk KK, perpindahan penduduk, menikah SKCK, dan berbagai persuratan lainnya. Dikarenakan aplikasi yang masih baru sehingga masyarakat belum bisa beradaptasi dengan inovasi ini, mereka masih memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung atau offline.

Dalam menciptakan inovasi baru tentunya tidak langsung mencapai keberhasilan yang sudah direncanakan, pasti akan mendapati kendala-kendala dalam proses berjalannya inovasi. Seperti halnya di Pemerintah Kalurahan Kranggan ini, dalam menciptakan inovasi Simpel Untukmu masih mendapatkan beberapa kendala, seperti sistem aplikasi yang belum sepenuhnya praktis untuk digunakan, kemudian masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan inovasi tersebut sehingga masyarakat pun belum banyak yang menggunakan aplikasi Simpel Untukmu. Dengan adanya kendala ini, inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Pemerintah Kalurahan Kranggan menjadi tidak maksimal dan belum efektif. Sehingga penting adanya penelitian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik untuk melihat bagaimana inovasi ini berjalan, apakah sudah memenuhi indikator keberhasilan dari efektivitas, kemudian apa saja yang perlu ditingkatkan maupun diperbaiki kembali agar inovasi ini dapat mencapai target yang sudah direncanakan.

Sehingga berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memilih judul penelitian “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik “Simpel Untukmu” di Kalurahan Kranggan Kecamatan Galur Kulon Progo”.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan tentang permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana efektivitas inovasi pelayanan publik “Simpel Untukmu” di Kalurahan Kranggan Kecamatan Galur Kulon Progo?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa efektif dan mengetahui faktor pendukung maupun penghambat dari inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Pemerintah Kalurahan Kranggan.

## **1.4.Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan perkembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya yang memiliki tema maupun fokus yang sama.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dalam meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik di Pemerintah Kalurahan Kranggan, serta menjadi evaluasi selama berjalannya inovasi Simpel Untukmu ini. Selain itu penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi contoh bagi pemerintah daerah lain dalam meningkatkan pelayanan publik.

#### **2. Bagi Masyarakat**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat mengenai inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Pemerintah Kalurahan Kranggan dan juga untuk meningkatkan antusiasme masyarakat di Kalurahan Kranggan supaya dapat memanfaatkan pelayanan publik yang telah ada.

#### **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti supaya dapat menambah wawasan mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik serta untuk memenuhi penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **1.5. Tinjauan Pustaka**

Pemaparan penelitian terdahulu dimaksudkan agar penelitian yang akan peneliti lakukan merupakan penelitian yang original dan terhindar dari unsur plagiat. Berikut merupakan 10 penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti:

Tabel 1.1

## Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nimas, Slamet dan Roni (2020)	Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)	menjelaskan bahwa Dispendukcapil Kota Batu meluncurkan beberapa inovasi pelayanan publik yaitu Mobil Senyum, PKK Penak dan 3 In 1. Beberapa inovasi tersebut diciptakan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, selain itu juga untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang tidak sempat mengurus urusannya di Dispendukcapil. Melalui pengukuran efektivitas dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi inovasi-inovasi tersebut bisa dikatakan efektif. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan kurangnya sdm yang dipekerjakan, sehingga inovasi ini masih butuh peningkatannya kembali.
2.	Nikken, Rita dan Rosa (2019)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda	menjelaskan inovasi yang dikeluarkan oleh Kantor Samsat ini belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal karena hasil yang belum memuaskan, bisa dikatakan belum sesuai capaian yang diinginkan. Beberapa faktor yang menjadi hambatan yaitu dari faktor internal dimana masih sering terjadi gangguan operator dan faktor eksternalnya yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi ini. Namun yang menjadi pendukung dari inovasi ini yaitu inovasi ini merupakan salah satu program nasional berdasarkan Peppres No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Satuan

			Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
3.	Aulia (2022)	Efektivitas Aplikasi Laporan! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan	menjelaskan aplikasi Laporan! Ini dibuat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Setelah dilakukan penelitian mengenai efektivitas aplikasi Laporan! ini hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah efektif, namun masih dalam kendala partisipasi masyarakat yang kurang dan perlu adanya peningkatan sosialisasi agar aplikasi ini banyak diketahui oleh masyarakat.
4.	Puji, Amelia, Anada, Cintania, Rizka dan Novita (2021)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (e-government) di Era Pandemi Covid-19	menjelaskan bahwa dimasa pandemi ini inovasi berbasis digital merupakan salah satu upaya agar pelayanan publik tetap berjalan secara efektif dan efisien. Walaupun penerapan <i>e-government</i> sudah banyak dilakukan oleh pemerintah namun masih harus ada perbaikan, seperti kualitas aplikasi yang dibuat, efisiensi aplikasi sampai pada pengetahuan masyarakat mengenai inovasi digital ini. Namun semua ini masih bisa berjalan secara bertahap, sehingga penerapan inovasi digital ini bisa berjalan di seluruh penyelenggara pelayanan publik.
5.	Achmad (2021)	Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik	menjelaskan bahwa sebagai lembaga pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari tuntutan pelayanan yang efektif. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk menjawab problematika-problematika yang terjadi melalui inovasi-inovasi baru. Seperti inovasi mal pelayanan publik yang dibuat oleh Kota



			<p>Probolinggo ini, inovasi ini dimaksudkan agar semua pelayanan dapat menjadi satu pintu dan tidak berbelit-belit.</p>
6.	Lintang, Nurul dan Suyeno (2021)	<p>Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang)</p>	<p>menjelaskan bahwa melalui indikator pengukuran efektivitas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 kualitas pelayanan publik di Kelurahan Samaan telah berjalan efektif. Hal ini dikarenakan sumber daya mereka yang cukup memadai, sarana prasarana yang mendukung serta pelayanan yang kompeten dan ramah. Namun yang menjadi kendala masih pada pemahaman masyarakat yang kurang akan kemajuan teknologi.</p>
7.	Apriyansyah, Isnaini, dan Eko (2018)	<p>Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul</p>	<p>menjelaskan efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) didukung oleh 6 indikator, dan diurutkan yang paling efektif ada kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna, <i>net benefit</i>, dan yang terakhir ada sumber daya manusia. Dari pengukuran tersebut disimpulkan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo sudah cukup efektif namun masih perlu peningkatan pada kualitas sumber daya manusianya yang kurang kompeten dan perlu pelatihan.</p>
8.	Muzni dan Lina (2022)	<p>Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>e-Government</i> (SIMPELIN) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas</p>	<p>menjelaskan bahwa inovasi SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online) ini lahir karena adanya pandemi yang menuntut penyelenggara pelayanan untuk tetap memberikan pelayanan secara efektif di tengah kondisi pandemi yang membatasi segala</p>

		Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi)	kegiatan. Namun dalam pengimplementasiannya tentunya tidak selalu berjalan mulus, karena masih ada beberapa hambatan seperti masyarakat yang belum paham terkait inovasi ini, system yang masih sering eror dan jaringan yang tidak stabil. Jika inovasi ini di tinjau dari teori Gibson Ivancevich Donnelly (2003) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan inovasi SIMPELIN ini sudah cukup efektif tetapi tetap perlu peningkatan kualitas dan sosialisasi.
9.	Dema dan Agus (2021)	Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	menjelaskan bahwa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Pemerintah Sidoarjo membuat inovasi SIPRAJA yang merupakan inovasi pelayanan publik dalam urusan surat-menyurat. Kemudian melalui pengukuran efektivitas dari pendekatan Siagian (2015) yang meliputi faktor sumberdaya, dana, sarana & prasarana program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo sudah efektif, kemudian jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan juga sudah efektif dan dari batas waktu program ini sudah cukup memangkas waktu sehingga efektif dan efisien. Namun terlepas dari efektifnya program ini masih terdapat hambatan dari masyarakat yang kurang memahami program ini.
10.	Andi (2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol	menjelaskan efektivitas yang diukur melalui teori Sondang P.Siagian (1997:151) bahwa ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan pegawai Kelurahan masih perlu ditingkatkan karena kedua hal tersebut adalah faktor

			utama terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien.
--	--	--	---

Sumber: diolah oleh peneliti

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian mengenai kualitas pelayanan publik ini menjadi penelitian yang cukup menarik karena disetiap berjalannya pemerintahan tentunya dibutuhkannya peningkatan kualitas pelayanan yang mereka buat. Kemudian setelah berjalannya suatu inovasi atau program baru sebagai upaya peningkatan pelayanan publik banyak teori-teori mengenai indikator pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat efektivitas, upaya, maupun strategi pemerintah dalam menjalankan inovasi tersebut.

Secara umum penelitian sebelumnya membahas mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital dan efektivitas dari pelayanan publik di setiap daerah yang ada di Indonesia. Namun dari beberapa penelitian sebelumnya belum ada yang meneliti mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik di Kalurahan Kranggan Kecamatan Galur Kulon Progo. Maka dari itu penelitian ini baru dan murni dari pemikiran diri sendiri. Kemudian yang menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini menggunakan tiga indikator pengukuran sekaligus berbeda dengan penelitian di atas yang hanya menggunakan satu indikator pengukuran. Hal menarik peneliti selanjutnya yaitu selain inovasi Simpel Untukmu ini yang terbilang baru karena baru berjalan dari bulan Maret 2022, inovasi ini juga merupakan inovasi pertama tingkat Kalurahan di Kulon Progo.

## **1.6.Kerangka Dasar Teori**

### **1.6.1. Teori Efektivitas**

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia kata efektif memiliki arti membuahkan hasil, sesuatu yang mempunyai pengaruh atau akibat atau efek. Efektivitas adalah suatu

pencapaian dari kerja yang maksimal, yang dapat mencapai target yang berkaitan pada kualitas.

Menurut Pasolog (2007) menjelaskan efektivitas berasal dari kata “efek” dan istilah tersebut digunakan sebagai hubungan yang menimbulkan sebab akibat. Efektivitas dapat dilihat sebagai suatu variable yang lain. Efektivitas merupakan sebuah tujuan yang akan dicapai dan sudah direncanakan melalui proses kegiatan yang dilakukan.

Menurut Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya Efektivitas Organisasi (1985) menjelaskan bahwa efektivitas dapat dilihat dari sudut pandang tujuan pencapaian yang sudah direncanakan. Untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi harus bisa mempertimbangkan sasaran dan mekanisme mempertahankan sasaran atau tujuan yang direncanakan.

Dunn (2008) menjelaskan mengenai efektivitas merupakan pengukuran dari suatu alternatif dalam mencapai hasil yang diharapkan atau tujuan awal yang sudah direncanakan. Adapun Mahmudi (2005) menyatakan efektivitas sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program maupun kegiatan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan sebuah konsep yang multi-dimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas banyak sekali perbedaan pendapat sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki dengan indikator-indikator yang diciptakan untuk mengukur suatu program maupun kegiatan.

Mengukur efektivitas dari suatu organisasi, program maupun kegiatan bukanlah hal yang sederhana, karena efektivitas itu sendiri dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikan.

Menurut Richard M Steers (1985) mengemukakan terdapat 4 faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

a. Faktor Organisasi

Faktor organisasi yang dimaksud merupakan hubungan yang sifatnya relatif, seperti contohnya sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi. Dalam sebuah organisasi tentunya memiliki struktur, dimana struktur ini memiliki cara yang unik dalam memposisikan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dengan adanya struktur ini tentunya akan mempengaruhi pola interaksi dan tingkah laku di dalamnya sehingga manusia-manusia yang terlibat dikatakan sebagai hubungan yang relatif.

b. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan berasal dari dua sisi, pertama yaitu lingkungan eksternal dan kedua lingkungan internal. Kedua lingkungan ini tentunya sangat berpengaruh terhadap organisasi termasuk dalam pembuatan keputusan maupun pengambilan keputusan.

c. Faktor Kerja

Karakteristik pekerja menjadi faktor yang paling mempengaruhi efektivitas. Dalam suatu organisasi pasti memiliki berbagai manusia yang juga berbeda tiap individunya, memiliki tipe, karakteristik maupun tujuan yang berbeda namun harus tetap disatukan untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga untuk memperoleh keberhasilan dalam suatu organisasi harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Campbell J.P (1989) menjelaskan pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat beberapa indikator yaitu:

a. Keberhasilan Program

Efektivitas suatu program maupun kebijakan dapat dilihat dari kemampuan operasional dalam menjalankan program tersebut. Sebagaimana proses dan mekanisme yang dilakukan di lapangan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

b. Keberhasilan Sasaran

Pengukuran ini dilihat dari pencapaian tujuan suatu kebijakan maupun program yang memusatkan pada hasil output. Sehingga dapat dikatakan efektif apabila pengukurannya telah mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

c. Kepuasan Terhadap Program

Efektivitas juga melihat bagaimana suatu program maupun kebijakan terhadap penilaian dari masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna terhadap kualitas jasa yang diberikan dapat menimbulkan keuntungan bagi Lembaga. Sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap program maka semakin tinggi juga pencapaian kepuasan terhadap program.

d. Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output pada efektivitas dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dan luaran (output).

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh diartikan sebagai capaian dari suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya untuk memenuhi atau mencapai tujuan.

### 1.6.2. Teori Inovasi

Menurut Suryani (2008:304) mengartikan inovasi dalam konsep luas tidak hanya tentang produk baru, namun inovasi juga dapat berupa ide, cara-cara maupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Kemudian menurut Fontana (2009:20) inovasi merupakan sebuah kesuksesan ekonomi dan sosial

berkat adanya cara baru dari cara lama dalam mentransformasikan sebuah input menjadi output yang dapat menciptakan perubahan yang besar. Sehingga dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan ide, gagasan, maupun cara-cara baru yang diciptakan sebagai pembaharuan dan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dari yang sebelumnya.

Minarsi (2013) mengartikan inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebuah prestasi dalam meraih, meningkatkan maupun memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut W.Utomo (2017) terdapat beberapa kriteria inovasi diantaranya:

a. Kebaruan

Kebaruan dalam inovasi diartikan sebagai ide, gagasan, cara maupun obyek yang belum atau tidak pernah dilakukan sebelumnya. Sesuatu yang belum pernah ada atau dilakukan ini yang kemudian menjadi bentuk perubahan dari sistem pelayanan sebelumnya.

b. Kebermanfaatan

Inovasi diharapkan dapat menciptakan pembaharuan yang bermanfaat bagi orang lain.

c. Problem Solving

Problem solving dalam inovasi diartikan sebagai bagaimana sebuah inovasi tersebut dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang ada, atau bisa dikatakan menjadi solusi bagi permasalahan yang ada.

d. Berkesinambungan

Berkesinambungan disini diartikan bahwa inovasi yang sudah diciptakan tidak boleh berhenti dalam satu titik, artinya tetap harus berjalan terus-menerus, berkembang dan direplikasi.

#### e. Compatibilitas

Artinya inovasi yang diciptakan sebagai kebaruan ini tidak melanggar suatu aturan atau harus menyesuaikan regulasi, kebijakan dan perencanaan yang telah disepakati.

Dalam menciptakan maupun mengembangkan inovasi tentunya tidak bisa langsung dikatakan berhasil mencapai target, pasti terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat.

#### a. Faktor Pendukung

Menurut Mike Davis (2003) mengatakan bahwa dalam memulai birokrasi yang inovatif diperlukan perubahan yang konstan dan fleksibel. Ketika menciptakan inovasi, seorang pemimpin harus bisa menjadikan ide inovasi tersebut secara sistematis, menjelaskan secara rapi dan runtut tujuan serta langkah dari proses inovasi tersebut.

Muluk (2008) mengatakan bahwa inovasi pada sektor publik tidak bisa dijalankan hanya dengan rencana saja. Dibutuhkan beberapa faktor yang kritis untuk dapat menjamin keberhasilannya, antara lain:

1. Pengembangan kepemimpinan inovasi, artinya dalam menjalankan inovasi diperlukan pemimpin yang dapat melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak mengenai arti penting dari inovasi, serta mampu menggerakkan dan menjadi contoh atau teladan yang dapat mendukung inovasi.
2. Pengembangan budaya inovasi, artinya apabila suatu organisasi pemerintah maupun publik mampu membangun budaya inovasi maka dapat dipastikan bahwa keberlanjutan dari sistem inovasi tersebut akan lebih terjamin.



3. Pengembangan pegawai, dalam mencapai keberhasilan dari suatu inovasi tentunya tidak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan serta keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi.
4. Pengembangan tim kerja dan kemitraan, keberhasilan dari sebuah tim juga dapat dilihat dari tiga hal yaitu inovasi yang dihasilkan, keberlanjutan tim serta kepuasan anggota tim.
5. Pengembangan kinerja inovasi, dalam menciptakan sebuah inovasi tentunya diperlukan perencanaan manajemen kinerja yang jelas, runtut dan pasti.
6. Pengembangan jaringan, artinya sebuah inovasi juga dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan sehingga pengembangan jaringan penting untuk dilakukan untuk mengidentifikasi pihak luar yang harus dilibatkan, bagaimana cara melibatkan pihak luar, dan bagaimana cara yang efektif untuk memanfaatkan jaringan inovasi.

Menurut Parna (2007) mengatakan bahwa faktor dari keberhasilan inovasi pelayanan di pemerintahan adalah peningkatan di semua fungsi, keseimbangan serta koordinasi diantara fungsi-fungsi tersebut.

b. Faktor Penghambat

Menurut Hadjimanolis (2003) mengatakan bahwa dalam menciptakan inovasi dapat dilihat dari berbagai segi, seperti dari segi penghambat yang dibedakan menjadi sumber internal dan eksternal. Termasuk dalam hambatan sumber internal yaitu ada masyarakat, struktur, dan strategi. Sedangkan sumber eksternal dapat dilihat dari pasar dan pemerintahan.

Menurut Mulgan and Albury (2003) terdapat 8 (delapan) hambatan dalam inovasi pada sektor publik:

1. Keengganan dalam menutup program yang gagal
2. Ketergantungan yang berlebihan dalam tampilan kinerja yang tinggi
3. Teknologi yang tersedia namun menghambat budaya dan organisasi
4. Tidak ada imbalan untuk berinovasi maupun mengadopsi inovasi
5. Tidak berani mengambil resiko
6. Anggaran yang tidak jelas
7. Tekanan dan hambatan administratif
8. Budaya risk aversion

Menurut Mulyono (2008) mengatakan bahwa dalam upaya mengembangkan inovasi penting untuk memahami apa saja hambatan-hambatan yang akan dihadapi agar selalu bisa melakukan pengembangan-pengembangan agar proses inovasi dapat berhasil tercapai.

### 1.6.3. Teori Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain sebagai bentuk perbuatan melayani. Menurut Pasolog (2010) pelayanan merupakan aktivitas seseorang atau sekelompok atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Moenir (2015) mendefinisikan pelayanan sebuah kegiatan pemenuhan kebutuhan aktivitas seseorang. Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktivitas dari individu maupun organisasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan dari seseorang.

Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yang artinya umum, masyarakat, negara. Publik juga dapat diartikan sebagai umum, orang banyak maupun ramai. Beberapa ahli mendefinisikan mengenai pelayanan publik diantaranya Agung Kurniawan (2005) yang mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan

(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam bentuk barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, 18 Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah

Selanjutnya Sulistio dan Budi (2009) menjelaskan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Rasional, efektif dan efisien
- b. Inovatif

- c. Produktif
- d. Profesionalisme
- e. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna

Sinambela (2008:6) mengemukakan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan merupakan pelayanan public yang baik atau tidak, indikator tersebut yaitu:

a. Transparansi

Yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.

d. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat.

e. Keseimbangan Hak dan Kewajiba

Yaitu pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## **1.7. Definisi Konseptual**

### 1.7.1. Efektivitas

Dari beberapa pendapat mengenai definisi efektivitas dalam teori diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan sebuah pengukuran keberhasilan dari suatu kegiatan yang tujuannya sudah direncanakan.

### 1.7.2. Inovasi

Dari beberapa definisi inovasi dari berbagai ahli yang sudah dipaparkan di kajian teori, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, cara maupun obyek yang diciptakan bersifat baru dan belum ada sebelumnya dengan tujuan menciptakan hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

### 1.7.3. Pelayanan Publik

Dari beberapa pendapat mengenai definisi efektivitas dalam teori diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan untuk memberikan pelayanan kebutuhan dari seseorang baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif.

## 1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang diberikan kepada variabel dengan beberapa indikator pengukuran. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga variabel pengukuran, sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Efektivitas	Keberhasilan Program	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"><li>- Perencanaan inovasi</li><li>- Pelaksanaan dan pencapaian dari inovasi aplikasi Simpel Untukmu</li></ul>
	Keberhasilan Sasaran	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"><li>- Output yang diharapkan dari pembuat inovasi</li><li>- Manfaat yang dirasakan masyarakat</li></ul>
	Kepuasan Terhadap Program	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"><li>- Kepuasan pengguna aplikasi</li><li>- Manfaat yang diberikan kepada pengguna aplikasi</li></ul>
	Tingkat Input dan Output	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"><li>- Masukan (input) dan keluaran (output)</li></ul>
	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"><li>- Pencapaian dari keseluruhan</li></ul>
Inovasi	Kebaruan	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"><li>- Kebaruan dari inovasi</li></ul>

	Kebermanfaatan	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Simpel Untukmu</li> </ul>
	Problem Solving	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"> <li>- Latar belakang pembuatan aplikasi</li> <li>- Permasalahan yang terjadi sehingga perlu adanya inovasi</li> </ul>
	Berkesinambungan	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengembangan aplikasi Simpel Untukmu</li> </ul>
	Compatibilitas	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulasi maupun aturan yang menjadi landasan</li> </ul>
Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan	Internal	Mengkaji terkait <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sumber daya yang memadai (kemampuan pegawai, sarana dan prasarana, anggaran dana)</li> <li>- Perencanaan sosialisasi</li> </ul>
	Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dukungan masyarakat terkait inovasi yang dibuat</li> </ul>

Sumber: diolah oleh peneliti dari kerangka teori

## 1.9. Metode Penelitian

### 1.9.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Moelong (2016) dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif menjelaskan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk melihat dan memahami suatu fenomena yang terjadi dalam subjek penelitian yang digambarkan secara deskriptif. Peneliti menggunakan metode kualitatif supaya dapat meneliti lebih dalam

mengenai inovasi pelayanan publik di Kalurahan Kranggan Kecamatan Galur Kulon Progo menggunakan metode wawancara dan dokumentasi sebagai data pendukung.

Metode analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memaparkan suatu peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk memecahkan permasalahan yang ada berdasarkan data yang diperoleh dan untuk menjelaskan variable yang akan diteliti.

### 1.9.2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil oleh peneliti yaitu Pemerintah Kalurahan Kranggan Kecamatan Galur Kulon Progo. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan instansi tersebut baru saja merilis inovasi pelayanan publik berbasis digital yaitu aplikasi Simpel Untukmu. Selain itu inovasi ini juga menjadi inovasi digital pertama di tingkat Kalurahan di Kulon Progo sehingga diharapkan bisa menjadi inspirasi bagi Kelurahan-Kelurahan lain di Kulon Progo.

### 1.9.3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Menurut Moloeng (2016) data primer merupakan suatu objek atau dokumen original material pelaku pertama yang disebut firsthand information. Data primer merupakan informasi aktual yang didapat secara langsung pada saat penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh yaitu melalui wawancara terhadap narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 1.3  
Data Primer

No	Informan	Jabatan	Teknik Pengumpulan Data
1.	Pejabat Struktural Kalurahan, Bapak Lurah	Lurah	Wawancara
2.	Pembuat Aplikasi	Kepala Dukuh	Wawancara



3.	Admin Pengelola Aplikasi	-	Wawancara
4.	Masyarakat pengguna Aplikasi	-	Wawancara

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan definisi operasional

Data primer yang diperoleh dari narasumber diatas merupakan data tentang bagaimana inovasi ini berjalan, apakah sudah sesuai dengan indikator penialian efektivitas atau belum. Kemudian peneliti juga mengambil data dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi ini agar peneliti mendapatkan informasi dari dua sisi yaitu pencipta inovasi dan pengguna inovasi.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yang didapatkan dalam penelitian ini merupakan data tambahan untuk mendukung data primer yang sudah diperoleh. Data sekunder didapatkan melalui internet, berita/artikel, jurnal, buku maupun dokumen pemerintah.

### 1.9.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data penelitian yang akurat dan spesifik.

#### a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) wawancara merupakan salah satu langkah dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai obyek penelitian. Dalam melakukan wawancara nanti juga akan ditemukan permasalahan-permasalahan yang harus diteliti dan dipecahkan. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan Lurah Kelurahan Kranggan, Dukuh Dusun Nepi sebagai pembuat aplikasi dan admin aplikasi yang ada di Kantor Kelurahan Kranggan. Peneliti memilih ketiga narasumber tersebut karena ketiganya berhubungan dengan topik yang akan dibahas oleh peneliti.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dengan menggunakan panca indera seperti penglihatan, pendengaran maupun penciuman untuk mendapatkan informasi yang diperlukan agar dapat membantu menjawab permasalahan yang akan diteliti (Aulia et al., 2020). Observasi pada penelitian ini digunakan untuk melihat lokasi dan kondisi pada proses pelayanan di Kalurahan Kranggan.

c. Dokumentasi

Selain menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi. Metode ini mengumpulkan data melalui buku, internet, dokumen pemerintah dan sumber lain yang dapat menunjang penelitian. Dengan metode dokumentasi ini peneliti mengumpulkan data melalui beberapa berita online yang ada di internet, foto maupun data terkait inovasi pelayanan publik “Simpel Untukmu”.

#### 1.9.5. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknis analisa data menurut Miles dan Huberman dalam (Aulia et al., 2020) yaitu model analisis interaktif yang terdiri dari tiga hal yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, memilih, mengarahkan maupun menyederhanakan data-data yang diperoleh di lapangan hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Setelah melakukan analisis melalui tahap reduksi data kemudian tahap selanjutnya yaitu penyajian data. Hasil data yang diperoleh dari data primer dan sekunder akan disajikan secara naratif dan akan dibuat secara terencana dan

tersusun agar data mudah dipahami. Selain itu model penyajian data juga dapat berbentuk table, grafik dan sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan, dimana kesimpulan tersebut dapat menjawab permasalahan yang diteliti, selain itu peneliti juga akan menyajikan saran dan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian kepada pihak yang terkait.