

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini seluruh dunia sedang menghadapi sebuah fenomena yang sama, yaitu kemunculan virus baru yang sangat berbahaya. Virus ini dikenal dengan nama Coronavirus Disease atau biasa juga disebut dengan Covid-19. Virus ini pertama kali ditemukan pada tahun 2019 di Wuhan, China, yang akhirnya kemudian menyebar keseluruh penjuru dunia, termasuk ke Indonesia. Awal tahun 2020 Presiden Republik Indonesia, bapak Joko Widodo untuk pertama kalinya mengumumkan bahwa terdapat warga negara Indonesia yang terpapar virus tersebut. Hingga saat ini, virus tersebut masih mewabah di Indonesia dan memunculkan beberapa varian baru. Kemunculan wabah ini tidak hanya menyebabkan krisis kesehatan saja, namun juga berdampak pada perekonomian serta pola kehidupan manusia (Sutrisna, 2021).

Dengan kemunculan virus tersebut yang secara tiba-tiba, membuat segala aktivitas tidak dapat dilakukan seperti biasanya. Banyak hal ataupun kegiatan yang harus berubah, seperti *Work From Home*, pembelajaran via daring, dan lain sebagainya. Sama halnya dengan pelayanan, yang biasanya melayani secara tatap muka kini tidak bisa lagi dilakukan. Pada kondisi seperti inilah yang memaksa masyarakat untuk membatasi mobilitas dan menganjurkan untuk beraktivitas dari rumah agar memutus persebaran virus (Husnayaini, 2020). Pelayanan yang dilakukan

di saat pandemi ini diganti menjadi pelayanan digital, maka dari itu diperlukan inovasi-inovasi baru yang akan menyesuaikan dengan kondisi yang sedang terjadi.

Berbagai inovasi pelayanan publik terus dirancang dan diterapkan selama masa pandemi ini, bahkan inovasi-inovasi tersebut juga turut di kompetisikan. Kompetisi ini dinamakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB. Kompetisi tersebut dilakukan untuk mencari inovasi yang dapat mendorong percepatan pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs). Peserta KIPP meliputi berbagai macam instansi, salah satunya yaitu Provinsi D.I. Yogyakarta. Pada KIPP ini Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menduduki top 45 dengan inovasi yang dinamakan Rajutan Sibakul Jogja. Program Rajutan Sibakul Jogja ini merupakan sebuah program yang dirancang dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (DiskopUKM) DIY.

Pada awalnya program ini merupakan sistem pendataan UMKM yang ada di DIY, namun seiring berjalannya waktu program ini terus berkembang dan berinovasi menjadi sebuah markethub dan telah bekerjasama dengan banyak pihak. Program Rajutan Sibakul Jogja merupakan indikasi transformasi pelayanan publik yang responsif, yang bertujuan untuk membantu pemasaran produk-produk UKM secara online agar dapat mendorong pemulihan ekonomi selama masa pandemi berlangsung. Seperti yang kita ketahui, pada masa pandemi saat ini menimbulkan dampak yang lumayan buruk dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya pada aspek ekonomi.

Banyak sektor yang merasakan perekonomiannya menurun dikarenakan muncul peraturan-peraturan baru seperti pembatasan aktivitas. Hal tersebut sangat berpengaruh bagi para pedagang-pedagang kecil, UKM, dan warga dengan perekonomian menengah kebawah. Seperti yang dikutip pada suarajogja.id menyatakan bahwa sebanyak 59% pelaku UMKM di Jogja mati suri akibat terdampak pandemi Covid-19, hal tersebut disampaikan langsung oleh Kepala Dinas Koperasi dan UKM DIY, Srie Nurkyatsiwi pada tahun 2020 lalu. Selanjutnya menurut Kepala Bidang Layanan Kewirausahaan Dinas Koperasi dan UKM DIY, Agus Mulyono menyampaikan bahwa sejak pertengahan Maret hingga Juni 2020 pendapatan UMKM menurun, dari yang awalnya sebesar Rp.19,3 miliar menjadi Rp.3 miliar atau menurun sekitar 80% (beritasatu.com). Maka dari itu diperlukan solusi yang tepat untuk menghidupkan kembali UMKM di masa pandemi seperti ini. Salah satu cara memulihkan UMKM yaitu dengan menerapkan inovasi Rajutan Sibakul Jogja.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh inovasi Rajutan Sibakul Jogja dalam meningkatkan kembali UMKM di masa pandemi, khususnya warga D.I. Yogyakarta. Peneliti melihat bahwa belum ada penelitian terdahulu yang membahas hal tersebut. Inilah yang membawa peneliti tertarik untuk melihat fenomena yang terjadi di Yogyakarta dengan studi kasus program Rajutan Sibakul Jogja sebagai peraih top 45 dalam KIPP yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB, peneliti akan melihat sejauh mana efektivitas inovasi pelayanan Rajutan

Sibakul Jogja dengan peringkat top 45 dalam meningkatkan kembali UMKM di Yogyakarta pada masa pandemi ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini merumuskan masalah, bahwa sejak pandemi bermula banyak kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara daring serta muncul berbagai inovasi-inovasi yang dikembangkan sebagai upaya beradaptasi dengan lingkungan baru, pandemi ini juga menimbulkan dampak pada aspek perekonomian terutama bagi masyarakat menengah kebawah dan pelaku UMKM di DIY. Hadirnya inovasi pelayanan “Rajutan Sibakul Jogja” yang meraih TOP 45 KIPP dibuat agar dapat membantu UMKM selama pandemi berlangsung. Maka dari itu, penelitian ini mengajukan sebuah pertanyaan:

1. Apakah inovasi Rajutan Sibakul Jogja telah memenuhi kriteria inovasi pelayanan publik menurut teori Everett M. Rogers?
2. Bagaimana efektivitas dari inovasi pelayanan Rajutan Sibakul Jogja dalam meningkatkan UMKM di masa pandemi Covid-19?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian inovasi dengan teori Everett M. Rogers dan efektivitas inovasi pelayanan Rajutan Sibakul Jogja yang meraih top 45 KIPP dalam meningkatkan kembali perekonomian di masa pandemi Covid-19.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan perkembangan dalam ilmu pemerintahan, khususnya yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik.
2. Mengetahui keberhasilan dari inovasi pelayanan Rajutan Sibakul Jogja dalam meningkatkan kembali UMKM di masa pandemi Covid-19.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung kepada DiskopUKM DIY untuk melihat sejauh mana keberhasilan inovasi pelayanan Rajutan Sibakul Jogja yang mereka ciptakan untuk meningkatkan UMKM.
2. Penelitian diharapkan dapat menjadi suatu pengetahuan dan informasi baru bagi masyarakat tentang pelayanan Rajutan Sibakul Jogja yang efektif dan tepat tujuan.

1.5. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian kali ini merupakan sebuah inovasi baru, yaitu pelayanan Rajutan Sibakul Jogja, sehingga belum ada penelitian sebelumnya yang membahas tentang efektivitas program tersebut. Namun, peneliti tetap menggunakan beberapa literatur yang relevan dengan judul penelitian sebagai bahan rujukan dan acuan dalam

penelitian. Berikut beberapa literatur yang akan digunakan sebagai bahan rujukan dalam penelitian:

Dhiya Sholiha Husnayaini dan Rosalina Woro Subektie (2019) dalam jurnalnya yang berjudul “Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta untuk Menghadapi Masa *New Normal*” menyimpulkan bahwa Pemerintah Daerah Yogyakarta saat ini telah menerapkan kebijakan inovasi penggunaan e-government untuk mengefektifkan pelayanan pemerintah daerah dimasa pandemi Covid-19, dengan cara menyediakan layanan daring seperti website dan platform daring lainnya, namun disamping itu juga tetap menyediakan pelayanan langsung dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat, untuk menghindari penyebaran Covid-19.

I Wayan Sutrisna (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif Di Masa Pandemi Covid-19” menyimpulkan bahwa dengan adanya inovasi layanan berbasis online yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat akan mampu memberikan keyakinan pada masyarakat bahwa dengan adanya pandemi bukanlah sebuah halangan untuk mendapatkan pelayanan publik. Namun, pada wilayah-wilayah tertentu yang memiliki keterbatasan sarana-prasarana layanan online terutama dalam hal jaringan internet maka harus dilayani secara langsung, tetapi tetap mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan agar tetap terhindar dari penularan Covid-19.

Dian Kus Pratiwi (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Inovasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Penanganan Covid-19 di Indonesia” memberikan kesimpulan bahwa inovasi kebijakan pemerintah daerah menjadi hal yang penting dilakukan dalam penanganan pandemi Covid-19. Bentuk inovasi kebijakan dalam penanganan pandemi ini ada beberapa macam, diantaranya yaitu mengefektifkan hal-hal yang berhubungan dengan pemulihan sektor birokrasi dan pelayanan masyarakat, berkaitan dengan inovasi pada sektor kesehatan, serta berkaitan dengan sektor ekonomi.

Ani Yunaningsih, Diani Indah dan Fajar Eryanto Septiawan (2021) dalam jurnal yang berjudul “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi” menyimpulkan bahwa layanan publik digital merupakan alternatif yang baik sebagai salah satu langkah untuk tetap memberikan pelayanan yang prima namun tetap memegang prinsip jaga jarak sosial ditengah pandemi yang berlangsung. Layanan publik digital juga dianggap lebih praktis, ekonomis, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas.

Taufik dan Hardi Warsono (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Birokrasi Baru untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19” menyimpulkan bahwa dengan adanya kondisi pandemi Covid-19 menuntut para birokrat untuk dapat menghasilkan kreativitas dan inovasi dalam pelayanan publik. Berbagai layanan berbasis online semakin masif dilakukan dalam pelayanan publik, tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti birokrasi

yang kurang tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat, oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar masyarakat merasa puas dan terpenuhi dalam mendapatkan pelayanan walau disituasi pandemi seperti saat ini.

Decky Setiawan Putra, Selo dan Silmi Fauziati (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Transformasi Digital: Wajah Baru Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Yogyakarta” memberikan kesimpulan bahwa transformasi digital pada pelayanan administrasi mampu memenuhi kebutuhan pelayanan publik dimasa pandemi, selain itu juga dalam pelayanan terdapat efisiensi waktu dan biaya sebagai hasil dari transformasi digital. Namun juga terdapat beberapa kekhawatiran dalam proses transformasi digital, seperti belum meratanya tingkat literasi teknologi informasi dimasyarakat terutama bagi orang-orang yang masih awam terhadap media digital dan teknologi modern.

Moh. Musfiq Arifqi dan Dedi Junaedi (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Pemulihan Perekonomian Indonesia Melalui Digitalisasi UMKM Berbasis Syariah di Masa Pandemi Covid-19” memberikan kesimpulan bahwa kegiatan UMKM merupakan salah satu alternatif dalam memulihkan perekonomian di Indonesia, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan produktivitas usaha mereka. UMKM juga memiliki banyak peran bagi masyarakat terutama dalam hal menolong perekonomian masyarakat kelas menengah ke bawah.

Maskarto Lucky Nara Rosmadi (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Inovasi dan Kreativitas Pelaku Usaha UMKM di Era Covid-19” memberikan kesimpulan bahwa dalam situasi apapun kegiatan UMKM di Indonesia harus dapat tetap bertahan bahkan dapat ditingkatkan agar kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Selain itu dimasa pandemi seperti ini para pelaku usaha harus dapat mengoptimalkan peran SDM terutama dalam meningkatkan daya inovasi dan kreativitas agar dapat tetap bertahan dan bersaing dengan UMKM lainnya.

Nurlinda (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Potensi UMKM dalam Menyangga Perekonomian Kerakyatan di Masa Pandemi Covid-19: Sebuah Kajian Literatur” memberikan kesimpulan bahwa UMKM berpotensi dalam menyangga perekonomian dimasa pandemi Covid-19. Potensi tersebut terlihat pada peran UMKM sebagai sumber pendapatan masyarakat, mengatasi pengangguran, berkontribusi pada PDB, devisa negara serta investasi, sesuai dengan amanah UU No.20 Tahun 2008 tentang UMKM. UMKM dapat tumbuh dan bertahan selama pandemi ketika memiliki sumberdaya manusia yang menguasai teknologi digital.

Matheus Gratiano Mali (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Efektivitas Upaya Pemberdayaan dan Perlindungan Industri Kreatif, Koperasi, dan Usaha Kecil di Daerah Istimewa Yogyakarta” menyimpulkan bahwa meskipun usaha kecil telah menunjukkan peranannya dalam perekonomian nasional, namun masih menghadapi beberapa hambatan dan kendala, baik yang bersifat internal ataupun eksternal, dalam hal produksi dan pengolahan, pemasaran, sumber daya manusia, desain, teknologi,

permodalan, serta iklim usaha. Pemberdayaan UMKM juga perlu diarahkan untuk memperkuat kontribusi dalam perekonomian, baik dalam penanggulangan kemiskinan, menciptakan lapangan pekerjaan, maupun dalam peningkatan nilai tambah perekonomian yang mendorong pertumbuhan ekonomi yang tinggi serta pembangunan berkelanjutan.

Adapun kesamaan antara penelitian kali ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas tentang efektivitas, inovasi pelayanan publik, dan peningkatan ekonomi melalui UMKM. Sedangkan yang membuat penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yaitu belum ada yang membuat penelitian tentang efektivitas inovasi pelayanan Rajutan Sibakul Jogja, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang hal tersebut dengan tetap menggunakan penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah proses pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Tujuan dari adanya pelayanan publik yaitu untuk memuaskan masyarakat. Dalam pelayanan publik disini pemerintah menjadi penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam melayani masyarakat harus dilakukan dengan baik, karena masyarakat dapat menilai langsung atas kinerja pemerintah berdasarkan dengan pelayanan yang telah

diterima. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka pelayanan harus mencerminkan beberapa hal, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban (Kurniawan, 2017).

Kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dengan cara memperhatikan dan mengkaji dua aspek pokok, yaitu aspek proses internal organisasi birokrasi (pemberi layanan), dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat atau pelanggan (Mansyur, 2013). Di Indonesia sendiri, pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah masih banyak menghadapi tantangan dan masalah. Sebagian masyarakat memiliki kesan yang kurang baik terhadap pelayanan publik, mereka menganggap pelayanan publik adalah hal yang berbelit-belit (susah) dan lama. Asumsi tersebut tentu saja dapat berubah jika pemerintah memperhatikan kembali bagaimana pelayanan publiknya berjalan dengan menerapkan beberapa hal diatas dan terus mengembangkan pembaruan-pembaruan dalam pelayanan.

1.6.2. Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik hingga saat ini terus mengalami perkembangan. Banyak inovasi-inovasi baru yang diciptakan dengan mengikuti perkembangan zaman. Terlebih di saat pandemi ini, mengharuskan segala aktivitas dikerjakan dengan sistem daring dan mengimbangi era digitalisasi. Terobosan baru dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi

sangat diperlukan mengingat adanya kebijakan pembatasan sosial yang berlaku tidak menghambat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pihak pemerintah harus mampu untuk menciptakan inovasi baru untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan ditengah pandemi, sehingga pandemi bukan menjadi suatu penghalang.

Inovasi layanan berbasis online yang mudah dipahami dan mudah diakses memang tepat untuk dilakukan, namun ada beberapa tempat yang tidak mendukung untuk pelayanan berbasis online, sehingga pemerintah harus mencari cara lain untuk mengatasinya, seperti pelayanan seperti biasa namun dengan protokol kesehatan yang ketat (Sutrisna, 2021). Adanya inovasi-inovasi baru mengenai pelayanan publik juga turut didukung oleh Kementerian PANRB dengan mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik yang dapat di ikuti oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD. Tujuan dari kompetisi ini untuk mencari inovasi yang dapat mendorong percepatan pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs). Adapun lima karakteristik inovasi menurut Rogers (1995), yaitu:

1. *Relative advantage*, yaitu tingkat kelebihan dari inovasi. Suatu inovasi harus memiliki kelebihan atau keunggulan dan kebaruan yang menjadi ciri khas dari yang sebelumnya. Hal tersebut dapat diukur melalui beberapa segi seperti segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan.

2. *Compatibility*, yaitu tingkat kesesuaian inovasi dengan yang sebelumnya. Hal tersebut agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, karena inovasi yang lama merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru.
3. *Complexity*, yaitu tingkat kerumitan dari inovasi. Dimana dengan sifat inovasi yang baru, maka biasanya memiliki tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dari yang sebelumnya. Oleh karena itu hal ini menjadi tantangan baru bagi perancang inovasi agar dapat menciptakan inovasi yang mudah untuk diterapkan.
4. *Triability*, yaitu tingkat kemampuan inovasi untuk dicoba. Inovasi dapat diterapkan apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan yang sebelumnya. Sehingga inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak dapat menguji kualitas inovasi tersebut.
5. *Observability*, yaitu inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

1.6.3. Teori Efektivitas

Pada penelitian ini, peneliti ingin melihat tingkat efektivitas atau capaian dari program yang telah dipilih oleh peneliti. Peneliti menyadari bahwa di masa pandemi saat ini banyak masyarakat yang merasakan perekonomiannya menurun dikarenakan penerapan beberapa kebijakan-kebijakan yang

membatasi aktivitas-aktivitas masyarakat. Selanjutnya terciptalah inovasi baru mengenai pelayanan publik yang dapat mengatasi masalah perekonomian di masa pandemi. Maka dari itu, peneliti perlu menganalisis sejauh mana efektivitas dari program tersebut. Efektivitas merupakan unsur utama agar dapat mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi kegiatan maupun program, program dapat dikatakan efektif jika tujuan dan sasaran telah tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya (Mali, 2021).

1.6.4. Pendekatan dan Tolak Ukur Efektivitas

Efektivitas merupakan tolak ukur untuk menjawab pertanyaan apakah hasil yang sudah tercapai dan alternatif mencapai hasil/tujuan dari diadakannya tindakan yang berhubungan erat secara rasionalitas teknis dan diukur dari unit produk atau layanannya itu sudah sesuai dengan yang di inginkan (Mali, 2021). Selain itu, efektivitas juga dapat dilihat dari hasil atau outcome yang didapatkan dari suatu program dapat memberikan suatu kepuasan pada masyarakat. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah tercapai. Menurut Martani dan Lubis (1987), ada tiga pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas, yaitu:

1. Pendekatan sumber (mengukur efektivitas dari input), dengan cara mengukur keberhasilan dalam mendapatkan sumber-sumber yang

dibutuhkan. Parameter yang digunakan adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.

2. Pendekatan proses, dengan cara melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Parameter yang digunakan yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.
3. Pendekatan sasaran (mengukur efektivitas dari output), dengan mengukur keberhasilan melalui tingkat ketercapaian output yang direncanakan. Parameter yang digunakan efisiensi, produktivitas, keuntungan.

1.7. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah penulisan tentang konsep-konsep secara singkat dan jelas dalam pandangan peneliti, dan akan menjadi batasan dalam penelitian. Definisi konseptual dapat mempermudah dalam memahami, mengartikan maupun menjabarkan teori-teori kedalam penelitian. Berikut beberapa definisi konseptual yang mempunyai keterkaitan yang erat dengan masalah yang akan diteliti.

1.7.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan kepada orang banyak atau masyarakat, dikenal juga dengan istilah pelayanan sosial, pelayanan umum, dan pelayanan prima. Pelayanan publik yaitu suatu rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia layanan.

1.7.2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan baru dalam pelayanan. Terobosan atau ide-ide terbaru dalam meningkatkan pelayanan yang juga mengikuti perkembangan zaman dapat dikatakan sebagai inovasi. Inovasi pelayanan publik dibutuhkan agar dapat lebih memudahkan pengguna layanan sehingga mereka puas terhadap layanan yang diberikan.

1.7.3. Efektivitas

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada (input) untuk mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin (output).

1.8. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Martani dan Lubis (1987) dan juga teori dari Rogers (1955), untuk pedoman penelitian, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Parameter
1	Inovasi Pelayanan Publik	a. <i>Relative Advantage</i>	Keunggulan dan kebaruan dari layanan yang sebelumnya
		b. <i>Compatibility</i>	Kesesuaian kebutuhan dan nilai yang berlaku
		c. <i>Complexity</i>	Kesederhanaan prosedur layanan dan kemudahan akses
		d. <i>Triability</i>	Kemampuan mengatasi kekurangan saat fase uji coba
		e. <i>Observability</i>	Kemampuan beradaptasi dan penilaian/hasil yang baik
2	Efektivitas	a. Pendekatan Sumber (Input)	1.) Kemampuan memanfaatkan dan menginterpretasikan lingkungan 2.) Kemampuan memelihara kegiatan 3.) Kemampuan bereaksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan
		b. Pendekatan Proses	1.) Adanya prosedur pelayanan yang jelas dan terarah 2.) Adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan 3.) Adanya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja
		c. Pendekatan Sasaran (Output)	Tingkat ketercapaian lebih dari yang direncanakan 1.) Efisiensi 2.) Produktivitas 3.) Keuntungan

Sumber : Diolah oleh peneliti (2021)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang hasil temuannya tidak diperoleh dengan menggunakan statistik ataupun hitung-hitungan. Penelitian kualitatif biasanya akan melibatkan sejumlah bukti empiris atau data lapangan yang menggambarkan kejadian-kejadian alamiah dan problematis serta makna dari kehidupan masing-masing individu (Ridho Al-Hamdi, 2020). Prosedur penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif yang ditulis dengan menggunakan kata-kata secara mendetail.

1.9.2. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian kali ini berada di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (DisKopUKM) D.I.Yogyakarta. Pemilihan lokasi ini dikarenakan program Rajutan Sibakul Jogja adalah sebuah program yang dibuat oleh DisKopUKM DIY, yang menjadi inovasi top 45 dalam KIPP.

1.9.3. Unit Analisis Data

Unit analisis data merupakan salah satu komponen dari penelitian kualitatif. Unit analisis data berkaitan dengan seluruh hal yang akan diteliti, dicatat serta dianggap sebagai data dalam penelitian. Adapun unit analisis

data pada penelitian kali ini adalah DisKopUKM Pemprov DIY, dan juga mitra UMKM Rajutan Sibakul Jogja.

1.9.4. Jenis Data

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan jenis data primer dan sekunder, data primer terbaru dan akan didukung dengan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang didapatkan langsung dari sumber tertentu dan diberikan kepada peneliti, sumber data yang dimaksud seperti wawancara, observasi maupun pengamatan langsung (Sugiyono, 2016). Oleh karena itu agar mendapatkan data tersebut peneliti akan melakukan wawancara kepada pihak terkait.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang diperoleh peneliti dari pihak lain/atau pihak ketiga. Sebagian besar data akan berbentuk dokumen atau opini dari para ahli/peneliti terdahulu. Kegunaan data sekunder disini untuk mendukung ataupun membandingkan data primer yang telah ada.

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah rencana yang akan digunakan dalam penelitian, karena pada dasarnya tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2015). Pengumpulan

data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan untuk keakuratan analisis dalam penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini akan menggunakan beberapa teknik, yaitu teknik studi dokumentasi, teknik wawancara, dan juga observasi.

a. Studi Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi merupakan tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang telah ada atau untuk menelusuri data historis. Data-data dalam dokumen juga menyimpan informasi yang penting sehingga dapat digunakan sebagai data tambahan di dalam penelitian (Ridho Al-Hamdi, 2020). Dokumentasi yang akan digunakan berasal dari arsip, jurnal, media sosial dan media online yang berkaitan dengan pelayanan Rajutan Sibakul Jogja.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik yang sering kali digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara merupakan sebuah proses interaksi antara pewawancara dengan narasumber atau sumber informasi melalui komunikasi langsung. Wawancara dapat dilakukan secara luring maupun daring, mengingat kondisi saat ini yang tidak memungkinkan untuk bertatap muka. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dimana peneliti dapat menggali informasi secara langsung dan bertanya jawab secara bebas dan terarah kepada

informan agar dapat menghidupkan suasana. Adapun informan yang dimaksud yaitu :

- 2 Informan dari Unit Pelaksana Pelayanan :
 1. Kepala Pusat Layanan Usaha Terpadu Dinas Koperasi dan UKM DIY
 2. Kepala Bidang Layanan Kewirausahaan Dinas Koperasi dan UKM DIY
- 5 Informan dari Mitra pelaku UMKM yang dipilih secara acak dengan syarat telah bergabung lebih dari 5 bulan.

c. Observasi

Teknik observasi merupakan tata cara pengumpulan data langsung dari lapangan. Observasi dapat dilakukan dengan mengamati keadaan dilapangan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, obyektif, dan rasional terhadap fenomena yang terjadi dilapangan (Arifin, 2018). Teknik observasi sangat berguna dalam memberikan gambaran realistis untuk memahami perilaku obyek penelitian dan menjawab pertanyaan dalam mengevaluasi pengukuran terhadap aspek tertentu (Ridho Al-Hamdi, 2020). Peneliti melakukan observasi tidak terstruktur, yaitu tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti dapat mengembangkan pengamatan berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.

1.9.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan hal yang penting dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan dengan cara mengategorikan data dari hasil dokumentasi, wawancara, serta observasi, dan menjadikannya lebih spesifik dan detail sehingga hasilnya berupa narasi yang mendalam. Adapun langkah-langkah dalam analisis data sebagai berikut.

a. Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Tahapan pertama yaitu pengumpulan data baik dari hasil studi dokumentasi, wawancara, serta observasi, selanjutnya dikelola sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data-data tersebut dipilah dan dipilih sesuai dengan indikator atau alat ukur yang sudah ditentukan sebelumnya.

b. Seleksi Data

Tahap berikutnya yaitu seleksi data, pada tahap ini kembali memilih dan memilah data yang berguna dan relevan untuk dianalisis, baik data yang berupa deskripsi, data tabel maupun gambar, dan menyisihkan data yang dianggap kurang relevan dengan penelitian.

c. Analisis antar-variabel

Tahapan berikutnya yaitu usaha untuk mengaitkan temuan suatu variabel atau indikator dengan variabel atau indikator lainnya.

d. Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan

Penafsiran menunjukkan hasil alamiah dari peneliti tentang temuannya yang akan disajikan kepada para pembaca. Penafsiran merupakan bentuk usaha untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan sebelumnya berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Hasil dari penafsiran akan ditarik menjadi sebuah kesimpulan yang akan menjadi bab akhir dari keseluruhan rangkaian penelitian.