

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada abad ke-21 teknologi informasi telah berkembang pesat dan menjamah hingga proses pemerintahan di Indonesia. Kemajuan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi ini, telah menciptakan sebuah kondisi dimana proses pemerintahan dapat dilakukan menggunakan aplikasi digital. Pesatnya perkembangan TIK memberikan peluang serta tantangan bagi penciptaan, akses, pengolahan dan penggunaan informasi yang tepat sasaran. Di era globalisasi, informasi merupakan komoditas yang sangat berharga yang harus dikuasai oleh organisasi pemerintah (baik pusat maupun daerah) untuk terus meningkatkan daya saingnya. (Putra et al., 2018)

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan kunci penting dalam mengambil peran untuk memberikan dukungan manajemen secara efektif dalam melaksanakan kegiatan perencanaan, pemantauan dan pengambilan keputusan. Fungsi lain yang dapat dihasilkan melalui model layanan berbasis teknologi ini ialah, memungkinkan terciptanya budaya kerja yang berpengetahuan luas dan lebih dinamis dalam suatu organisasi.

Lahirnya perkembangan teknologi dan informasi telah menggeser cara pemerintah dan masyarakat dalam berinteraksi. Menurut Alghamdi pada (Anggraini & Iqbal, 2020) bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berdampak pada organisasi sektor publik, mengubah budaya

dan aktivitas organisasi yang sebelumnya manual atau tradisional, dan meningkatkan aktivitas organisasi berbasis teknologi.

Era ini mengharuskan kita untuk mengadopsi TIK agar tidak mengalami disrupsi dan menghindari ketertinggalan. Keberhasilan TIK telah mampu memberikan proses perubahan bisnis dalam konteks perdagangan, seperti e-commerce yang menjadi lebih efektif dan efisien (Napitupulu et al., 2020). Diperlukan berbagai upaya agar teknologi hadir memberikan berbagai macam manfaat, salah satunya dengan membuat kebijakan untuk dijadikan sebuah pedoman dalam melaksanakan proses pelayanan publik.

Penggunaan teknologi digital dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah tidak terbantahkan. Pemerintah Indonesia telah berinisiatif memperkenalkan TIK melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan e-government yang memiliki tujuan mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik untuk mendukung good governance agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh seluruh masyarakat.

Kriteria pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan, penilaian mutu pelayanan sebagai komitmen dari penyelenggara terhadap masyarakat dalam rangka memberikan memberikan kualitas layanan yang bermutu, mudah, cepat, dan terstruktur. Adanya undang-undang No.25 tahun 2009 yang berisikan tentang pedoman dalam memberikan arahan terhadap seluruh

penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang memiliki standarisasi tertentu.

Menurut (Rahmadana et al., 2020) setiap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bukunya yang berjudul “Pelayanan Publik” diperlukan nilai-nilai unggul dalam model design organik, nilai-nilai tersebut diantaranya adalah:

- 1) Kepemimpinan, penanaman persepsi dan kepercayaan pada aparatur, kebebasan berdiskusi tentang permasalahan yang ada antara bawahan dengan atasan, dan seorang pemimpin memiliki transaksi dengan publik (transaksional).
- 2) Motivasi, proses motivasi berusaha yang melahirkan dorongan untuk melakukan suatu kegiatan melalui metode partisipasi, dan kepemilikan peran sentral
- 3) Komunikasi, proses komunikasi berlangsung secara meluas dan terbuka, sehingga informasi mengalir secara bebas keseluruh organisasi (keatas, bawah, dan samping), komunikasi kebanyakan berbentuk informasi dan kritik atau saran.
- 4) Interaksi, proses interaksi bersifat humanis dan terbuka, serta lebih menghargai ikatan dan tujuan.
- 5) Pengambilan Keputusan, proses pengambilan keputusan terdesentralisasikan dan dilaksanakan oleh semua tingkatan melalui proses kelompok, manusia punya otonomi untuk memutuskan atau menggagalkan keputusan kegitannya, pengambilan keputusan hanya

melakukan kontrol dan memberikan arahan terhadap pilihan-pilihan yang ada.

- 6) Penyusunan Tujuan, dengan penyusunan tujuan memberikan dorongan pada partisipasi anggota kelompok untuk memantapkan target yang tinggi.
- 7) Kendali Organisasi, sebuah kendali pada organisasi yang menyebar keseluruh lapisan organisasi untuk melakukan pemecahan masalah dan melakukan pengendalian diri sendiri.
- 8) Pelayanan, memberikan proses pelayanan yang luwes dan harmonis (anti birokratis), memberikan pelayanan yang berorientasi pada publik dan bukan untuk diri sendiri, mampu beradaptasi dengan perubahan.

Selama masa orde baru hingga awal masa reformasi dengan penerapan model design mekanistik dalam struktur organisasi birokrasi sektor publik tidak memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan masyarakat dan stakeholder terkait. Sehingga diciptakanlah model desain yang baru yang bernama model desain organik yang dianggap baik dan efektif untuk memberikan perubahan terhadap kualitas pelayanan publik. Model desain organik tersebut memiliki nilai-nilai yang sangat cocok untuk mempengaruhi pemerintah dalam mewujudkan good governance, dan selaras dengan perkembangan konsep administrasi publik yang kini telah memasuki paradigma '*New Publik Service*'. Memberikan layanan yang baik terhadap warga negara merupakan sebuah penekanan dari tugas utama

model tersebut, karena masyarakat sebagai penerima layanan memiliki kedaulatan terhadap *'New Public Service'*.

Menurut (Dwiyanto, 2021) kualitas pelayanan publik adalah hasil dari berbagai macam aspek yang berinteraksi seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, pemberian layanan, dan pelanggan. Baik buruknya kualitas layanan publik tidak dapat dinilai melalui 1 aspek, melainkan harus ditinjau bersama. Kualitas layanan yang baik tentunya akan menghasilkan good governance. Menurut (Maryam, 2016) konsep good governance lahir ketika adanya ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang telah dipercaya dalam menyelenggarakan urusan publik. Dalam menerapkan praktiknya, good governance dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar.

Untuk mengantarkan pemerintahan DIY untuk mencapai good governance, Dinas Koperasi dan UKM DIY (Diskop DIY) menghadirkan sistem inovasi layanan publik berupa aplikasi markethub daerah yang bernama "Sibakul Jogja" sebagai alat pelayanan publik khususnya Koperasi dan UMKM diwilayah DIY yang dilengkapi berbagai macam fitur untuk mengembangkan usaha KUMKM. Aplikasi tersebut berfungsi untuk meningkatkan penjualan UKM dengan memperluas pemasaran UMKM yang awalnya hanya desa, bisa meluas hingga provinsi bahkan skala nasional.

Awal kehadiran aplikasi Sibakul Jogja pada tanggal 11 November 2019 bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengumpulkan data dan klastering Koperasi dan UKM yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta secara online. Pengumpulan data melalui aplikasi digital dianggap lebih efektif dan efisien untuk individu maupun organisasi yang ingin mengakses data tersebut, karena tidak perlu datang langsung ke DISKOP DIY melainkan dapat dilakukan melalui smartphone, laptop, maupun computer.

Pada dasarnya tujuan awal dibuat Aplikasi Sibakul Jogja adalah membentuk Layanan Self-Assessment pada Koperasi dan UKM agar masyarakat dapat melayani diri mereka sendiri untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Dengan melayani diri sendiri diharapkan masyarakat yang membutuhkan informasi terkait KUKM dapat mengakses secara mandiri tanpa harus tatap muka dengan pegawai DISKOP DIY dan memiliki ruang dan waktu pelayanan yang fleksibel.

Memasuki tahun 2020 aplikasi Sibakul Jogja berinovasi dengan meluncurkan fitur MarketHub yang bertujuan untuk memfasilitasi proses transaksi jual beli yang terjadi pada UMKM DIY yang sudah terdaftar pada aplikasi Sibakul Jogja. Untuk menunjang fitur MarketHub DISKOP DIY membuat program Free Ongkir atau program dengan bebas biaya ongkos kirim senilai Rp.50.000,00 dengan maksimal jarak 30 km dari wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Promo ini memiliki tujuan untuk menarik

perhatian serta daya beli konsumen agar dapat mempertahankan bisnis UMKM yang sedang terdampak Covid-19.

Pada tahun ini perekonomian UMKM pada wilayah DIY mengalami hambatan yang serius dalam melakukan sebuah transaksi secara langsung dengan bertemunya penjual dengan pembeli. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) merupakan kebijakan pemerintah pusat untuk membatasi mobilitas sosial agar dapat menghambat laju penyebaran virus Covid-19. Dengan adanya kebijakan tersebut agar roda perekonomian tetap berjalan maka masyarakat hanya dapat melakukan transaksi dengan leluasa melalui aplikasi marketplace yang tidak dibatasi oleh waktu, tempat, dan kapasitas ruangan.

Hingga sejak saat itu masyarakat melakukan roda perekonomian melalui aplikasi marketplace seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan lain-lain. DISKOP DIY berinovasi untuk menggairahkan ekonomi UMKM melalui aplikasi Sibakul Jogja dengan mempromosikan produk UMKM pada halaman situs agar menarik perhatian konsumen untuk membeli produk UMKM secara online.

Selanjutnya, pada tahun 2021 aplikasi Sibakul Jogja berinovasi dengan meluncurkan berbagai fitur, diantaranya seperti Galeri PKG YIA, Desa Preneur, Teras Malioboro, dan lain lain. Variasi fitur yang dihadirkan ini memiliki tujuan agar aplikasi Sibakul Jogja lebih mengekspos segala hal yang berkaitan dengan koperasi ataupun UMKM. Dengan kata lain, fitur

baru yang ditambahkan akan membuat aplikasi tersebut lebih sering digunakan oleh masyarakat.

Pada tahun 2022 DISKOP DIY berinovasi dengan mendirikan Aplikasi Sibakul Jogja pada playstore agar mempermudah akses masyarakat yang menggunakan smartphone android. Inovasi ini mempermudah KUKM DIY agar tidak terpeka dengan komputer maupun laptop dalam mengakses Sibakul Jogja.

Dengan berbagai macam inovasi yang telah dibuat oleh DISKOP DIY untuk mengembangkan aplikasi Sibakul Jogja tentunya telah menjelaskan bahwa aplikasi tersebut tiap tahunnya telah mengalami keberlanjutan inovasi untuk mempertahankan eksistensi pelayanan publik. Bertahannya aplikasi Sibakul Jogja hingga saat ini telah menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberlanjutan aplikasi Sibakul Jogja dalam pelayanan yang diselenggarakan untuk meningkatkan usaha KUMKM DIY.

Namun dalam penerapannya pemerintah dan masyarakat juga perlu melakukan pengawasan terhadap aplikasi tersebut supaya memiliki aplikasi Sibakul Jogja memiliki kualitas yang baik dan tidak terjadi maladministrasi. Dengan kualitas aplikasi yang baik, inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital akan berpotensi membantu UMKM dan pemerintah DIY dalam mencapai good governance.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana keberlanjutan inovasi aplikasi Sibakul Jogja pasca pandemi covid-19?
2. Apa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberlanjutan inovasi pada aplikasi Sibakul Jogja?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui keberlanjutan inovasi dari pelayanan Aplikasi Sibakul Jogja dari tahun awal rilis hingga kini dalam mencapai good governance.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dan perkembangan dari ilmu pemerintahan, khususnya yang memiliki keterkaitan dengan keberlanjutan inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau rujukan untuk penelitian dimasa yang akan datang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pertimbangan dalam permasalahan keberlanjutan inovasi dari aplikasi Sibakul Jogja.

1.5 Tinjauan Pustaka

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1	(Zahid & Din, 2019)	Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development	Artikel ini menghasilkan data bahwa kepercayaan, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan merupakan anteseden niat untuk menggunakan layanan e-government. Penelitian ini secara tidak langsung meneliti hubungan pemerintah dengan masyarakat melalui aplikasi pemerintahan di Pakistan dan dapat membantu kepercayaan warga terhadap otoritas pemerintah dan meyakinkan warga negara untuk memanfaatkan aplikasi e-government.
2	(Sofianto, 2019)	Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah	Artikel ini menghasilkan data bahwa penerapan dari inovasi pemerintahan dengan aplikasi GRMS (government resource management system) masih

			memiliki kendala yang harus diselesaikan terkait kesiapan ASN dalam mengoperasikan dan peran dari sistem aplikasi tersebut belum dapat menopang kebutuhan pemerintahan.
3	(Kristanto, 2018)	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT (STUDI KASUS PELAKSANAAN APLIKASI LAPOR HENDI)	Artikel ini menghasilkan data bahwa Inovasi e-government melalui aplikasi Lapor Hendi masih memiliki banyak kekurangan baik dari software, kesiapan team pengelola aplikasi, kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi, dan output yang dihasilkan.
4	(Hiswati et al., 2022)	Model Digital Marketing Terintegrasi UMKM melalui Aplikasi untuk Optimalisasi Pemasaran Produk Tanaman Biofarmaka	Artikel ini menghasilkan data bahwa diperlukan aplikasi yang dapat diakses melalui android untuk mempromosikan produk UMKM, khususnya tanaman biofarmaka sebagai jembatan dalam menanggulangi kemiskinan.

5	(Hendra Hadiwijaya et al., 2019)	Pendampingan Komunitas UMKM Batu Bata melalui Penggunaan Aplikasi Perhitungan Stock berbasis E-commerce di Desa Pasir Putih Ujung Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin	Artikel ini menghasilkan data bahwa pasar dari Mitra usaha daslan batu bata saat belum mengenal aplikasi e-commerce hanya meliputi wilayah Banyuasin, Kota Palembang, Kota Prabumulih, dan Kabupaten Muba. Tetapi setelah menggunakan aplikasi e-commerce pasarnya meluas hingga Kabupaten Ogan Ilir, Kabupaten Pali, dan Kabupaten Muara Enim.
6	(Rifai & Oktaviana, 2018)	Pelatihan Aplikasi Teknis Online Marketplace Pada Sentra UMKM Banyumas “Pratistha Harsa” Untuk Pemasaran Produk Secara Online	Artikel ini menghasilkan data bahwa sentra UMKM Banyumas dapat didukung melalui penjualan online melalui aplikasi marketplace. Tetapi agar aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal perlu memperhatikan fasilitas pendukung seperti koneksi internet dan teknik yang tepat dalam pengambilan foto produk.
7	(Hamrun et al., 2020)	STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM	Artikel ini menghasilkan data bahwa pemerintah Kabupaten Muna

		<p>PENGEMBANGAN PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT DI KABUPATEN MUNA</p>	<p>memiliki strategi untuk mengembangkan e-government yang meliputi persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Persiapan yaitu merupakan pembuatan dokumen perencanaan, blueprint, dan pendekatan pihak swasta. Pematangan dilaksanakan dengan melakukan sosialisasi sinkronisasi kebijakan. Pemantapan ialah menyiapkan ASN Kabupaten dalam melayani masyarakat melalui aplikasi digital. Dan pemanfaatan merupakan tahapan akhir pada pengembangan yang berarti masyarakat memanfaatkan akses pelayanan publik.</p>
8	(Evasari et al., 2019)	<p>Pelatihan Dan Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Media Pemasaran Produk UMKM Di</p>	<p>Artikel ini menghasilkan data bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memperhatikan UMKM daerah untuk melindungi</p>

		Desa Tales Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri	dan mengembangkan UKM. Tanggung jawab yang berupa memberikan pelatihan dapat meningkatkan motivasi mitra dalam memasarkan produknya serta memperluas pengetahuan mitra tentang manajemen pemasaran, MSDM, sistem informasi manajemen, e-commerce, keuangan sederhana, dan desain kemasan.
9	(Nurjaman, 2022)	Pemberdayaan E-Commerce di Kalangan Pelaku UMKMd Indonesia	Artikel ini menghasilkan data bahwa pemerintah memiliki peran vital dalam mengadopsi aplikasi e-commerce, karena perannya mencakup dalam mengawasi pertumbuhan UMKM.
10	(Shabrina, 2021)	Pemanfaatan E-Marketplace sebagai Bentuk Pemberdayaan UMKM dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0	Artikel ini menghasilkan data bahwa pemberdayaan UMKM dapat dilakukan melalui e-marketplace karena dinilai dapat memperluas pasar dan dengan bantuan internet para pelaku bisnis dapat melakukan

			pengontrolan aktifitas bisnis dengan mudah.
--	--	--	---

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas pada dasarnya memiliki kaitan terhadap masalah pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) melalui aplikasi digital yang diadakan oleh pemerintah. Namun dari sepanjang pengetahuan peneliti, peneliti belum pernah mendapati penelitian terdahulu yang membahas terkait “Studi keberlanjutan inovasi pelayanan publik pada aplikasi Sibakul Jogja”. Sehingga penelitian ini murni dari pemikiran peneliti sendiri dan bukan dari hasil pemikiran orang lain. Sehingga penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan pengetahuan terkait keberlanjutan inovasi Sibakul Jogja yang berbasis sistem digital dari awal alur waktu dibuat hingga saat ini.

1.6 Kerangka Teoritik

1.6.1. Implementasi Keberlanjutan Inovasi

Menurut (Rosca et al., 2017) mendefinisikan keberlanjutan inovasi sebagai sebuah penemuan terkait pembaharuan yang akan memberikan peran penting terhadap kemajuan dalam berbagai bidang seperti bidang sosial, ekonomi, dan kepedulian ekologi.

Selanjutnya (Bacinello et al., 2020) menjelaskan bahwa dengan hadirnya inovasi berkelanjutan akan memungkinkan untuk menghadirkan nilai ekonomi, sosial, serta lingkungan agar dapat tercipta keunggulan yang kompetitif dan dapat meningkatkan kinerja bisnis.

Menurut (Stål & Babri, 2020) keberlanjutan inovasi dapat dibahas dalam berbagai aliran penelitian seperti, sebagai inovasi lingkungan, kewirausahaan, atau aneka model bisnis dan mengacu pada perubahan yang lambat tetapi teratur. Keberlanjutan inovasi dapat dipahami secara luas yang merujuk pada produk, proses, dan sebuah gagasan baru dengan cara bertahap dan berkembang untuk mengurangi dampak yang dihasilkan dari sebuah inovasi.

Untuk mempelajari berkelanjutan inovasi lebih detail dapat belajar menggunakan 3 (tiga) perspektif utama, diantaranya ialah: internal-manajerial, relasional eksternal, dan evaluasi kerja. (Cillo et al., 2019).

1. Perspektif Internal-Manajerial

Perusahaan atau organisasi yang bersangkutan semakin memperhatikan dampak sosial dan lingkungan dari seluruh aktivitas mereka. Kesadaran sosial organisasi akan memoderasi hubungan antara penyelenggara inovasi dan inovasi perusahaan.

2. Eksternal Relasional

Keberlanjutan inovasi memiliki keterkaitan erat dengan bagaimana cara suatu perusahaan mengelola hubungan eksternalnya dengan pihak lain. Sistem keberlanjutan inovasi harus dilihat sebagai proses koevolusioner (dua atau lebih spesies untuk saling mempengaruhi evolusi satu sama lain) yang tidak hanya melibatkan perusahaan inovatif, tetapi juga konteks institusi, infrastruktur, dan praktek konsumen yang lebih luas.

Untuk mengatasi tantangan keberlanjutan inovasi banyak peneliti terdahulu yang berfokus terhadap kegiatan kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan.

- a. Kolaborasi dalam ekosistem keberlanjutan inovasi, keberlanjutan inovasi sulit dicapai dalam suatu organisasi oleh karena itu, memerlukan kolaborasi dengan organisasi lain yang dianggap relevan untuk terus menciptakan layanan yang baik.
- b. Keterlibatan pemangku kepentingan, dapat meningkatkan orientasi terhadap keberlanjutan inovasi dan memungkinkan untuk melahirkan ide-ide kreatif, inovatif, dan berkelanjutan.

3. Evaluasi Kinerja

Perspektif implementasi keberlanjutan inovasi dapat dinilai dari proses maupun hasil dari kinerja perusahaan atau organisasi yang telah melakukan sebuah keberlanjutan inovasi. Inovasi berkelanjutan umum didefinisikan sebagai inovasi yang mengarah pada hasil yang diinginkan secara sosial. Sehingga sebuah inovasi akan mengalami evaluasi dari pihak penyelenggara inovasi terkait dampak yang dihasilkan dari inovasi tersebut.

Selain itu, menurut (Pradana et al., 2022) dalam jurnal yang melakukan pemetaan terhadap jurnal terdahulu terkait inovasi sektor publik

bahwa dari 30 artikel yang didapat, dapat dibagi menjadi 4 (empat) aliran fokus, diantaranya adalah:

1. Sifat inovasi sektor publik

Indikator penelitian tersebut memiliki fokus pada mengembangkan landasan teoritis untuk inovasi sektor publik yang memiliki perbedaan dengan organisasi sektor swasta.

2. Kapasitas strategi dan inovasi

Indikator penelitian ini memiliki fokus untuk mengkaji berbagai strategi, faktor, atau kondisi yang berkontribusi terhadap penguatan atau penurunan kapasitas inovasi.

3. Adopsi dan difusi inovasi

Indikator penelitian ini difokuskan untuk menjawab beberapa pertanyaan, diantaranya adalah: a. Mengapa satu atau beberapa organisasi pemerintah mengadopsi inovasi sementara yang lain tidak? b. Mengapa organisasi pemerintah di satu atau beberapa yurisdiksi bertindak lebih cepat dalam mengambil keputusan untuk mengadopsi inovasi yang menyebar atau menyebar? c. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses difusi inovasi antar organisasi pemerintah?

4. Implementasi dan dampak inovasi

Indikator penelitian ini memiliki fokus utama pada 'bagaimana cara mengimplementasikan inovasi publik dengan sukses' dan

‘apa dampak yang dihasilkan dari inovasi sektor publik’ terhadap organisasi publik?

Dari beberapa teori yang telah dipaparkan diatas, peneliti memilih teori (Pradana et al., 2022) untuk digunakan pada definisi operasional. Teori ini dipilih peneliti karena dengan adanya 4 (empat) aliran fokus pembahasan dianggap dapat membahas inti permasalahan studi keberlanjutan inovasi pada aplikasi Sibakul Jogja pada masa pandemic covid-19 secara terperinci.

1.6.2. Faktor Pengaruh Keberlanjutan Inovasi (Adaptasi dan Tim)

Menurut (Lv et al., 2018) faktor yang mempengaruhi keberlanjutan inovasi terdapat 6 (enam) point, diantaranya : stabilitas dan budaya, stabilitas dan kepemimpinan, stabilitas dan tim, adaptasi dan budaya, adaptasi dan kepemimpinan, dan adaptasi dan tim.

Dalam penelitian ini menggunakan teori faktor pengaruh keberlanjutan inovasi (adaptasi dan tim). Teori tersebut dapat digunakan pada pembahasan penelitian yang meliputi keterlibatan seluruh pihak dalam setiap kondisi inovasi berlangsung. Faktor pengaruh keberlanjutan inovasi (adaptasi dan tim) terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi, diantaranya ialah:

1. Karyawan yang terdiversifikasi

Organisasi yang mempekerjakan talenta dengan berbagai jenis kelamin, kepribadian, latar belakang pendidikan, pengalaman profesional, dan gaya kerja dapat memberikan berbagai keterampilan dan keahlian khusus dan berkualitas tinggi untuk

bertindak. Karena keragaman tersebut, karyawan dalam suatu organisasi aktif menantang logika bisnis dominan yang terbukti berhasil. Solusi inovatif untuk memecahkan masalah selalu perlu mengintegrasikan pandangan yang berbeda, dan kumpulan bakat yang beragam, oleh karena itu, merupakan kunci keberhasilan inovasi dalam lingkungan bisnis yang terus berubah.

2. Struktur organisasi yang fleksibel

Hal ini bergantung pada tim yang independen dan otonom, partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, dan hierarki yang diratakan yang memungkinkan perilaku atau improvisasi inovatif karyawan sehingga dapat dengan cepat mengatasi perubahan dan ketidakpastian lingkungan.

3. Mekanisme otorisasi yang fleksibel

Untuk mengelola ketidakpastian inovasi secara efektif, organisasi perlu mengadopsi kerja tim tingkat tinggi berdasarkan otorisasi pemimpin, untuk diberdayakan karyawan yang mampu menggali seluruh kemampuan dan jiwa kewirausahaannya, selaras dengan tujuan organisasi.

4. Membuka inovasi dan kerjasama

Inovasi terbuka adalah sarana untuk menghemat sumber daya, meningkatkan daya saing, dan memperpendek siklus pengembangan produk, yang memerlukan pembangunan

hubungan kerja sama yang luas dengan pelanggan, pemasok, kolaborator, pesaing, regulator, dan pemain lainnya.

1.6.3. Aplikasi Sibakul Jogja

Menurut (Putri et al., 2022) Aplikasi Sibakul Jogja merupakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY untuk mengintegrasikan seluruh kegiatan pembinaan koperasi dan usaha kecil menengah agar lebih mudah untuk diarahkan dan berdampak efektif dengan memanfaatkan sebuah sistem digital.

Selanjutnya (Wijayanti & Widyastuti, 2021) aplikasi Sibakul Jogja telah memfasilitasi masyarakat dengan berbagai macam fitur untuk mempermudah proses pengaplikasian KUKM, Sibakul Jogja juga terdapat fitur yang membagi kelompok usaha masyarakat seperti: makanan khas, baju batik, cendera mata, buah-buahan, jamu tradisional, hasil pertanian dan perkebunan, macam-macam flora, aksesoris rumah tangga, dan lain sebagainya untuk memasarkan produk lokal agar dapat bersaing dengan meningkatkan pendapatan KUKM DIY agar memperkuat perekonomian wilayah DIY oleh masyarakat dan untuk masyarakat seperti efek bola salju yang berputar dan membesar.

Menurut (Prabandari & Atmojo, 2022) platform Sibakul Jogja memiliki beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan dari aplikasi tersebut, diantaranya:

1. Terbatasnya SDM

Customer Services aplikasi Sibakul Jogja tidak cukup memadai dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelaku UMKM karena banyaknya customers services tidak sebanding dengan banyaknya pertanyaan yang diberikan oleh pelaku UMKM, sehingga banyak pertanyaan yang tidak terjawab.

2. Terdapat Masalah Klasik Pada Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Banyak pelaku UMKM yang tidak memisahkan uang pribadi dengan uang usaha yang membuat usahanya tidak tumbuh serta banyaknya pelaku UMKM yang belum dapat memaksimalkan metode online.

3. Human Error dan Masalah Teknis

Human error merupakan kesalahan yang disebabkan oleh kesalahan manusia dalam melakukan proses kegiatan pada aplikasi Sibakul Jogja biasanya terjadi pada Customer Service, penjual, atau pembeli yang melakukan kesalahan pada input data.

1.7 Definisi Konseptual

1.7.1 Keberlanjutan Inovasi

Keberlanjutan inovasi dapat diartikan sebagai sebuah gagasan ataupun pemikiran baru yang dibuat untuk mengembangkan bidang tertentu dan mengurangi dampak buruk yang dihasilkan agar memiliki nilai saing

terhadap kompetitor-kompetitor lain dan tetap dapat mempertahankan eksistensinya.

1.7.2 Faktor Pengaruh Keberlanjutan Inovasi (Adaptasi dan Tim)

Faktor pengaruh keberlanjutan inovasi merupakan sebuah faktor tertentu pada suatu inovasi yang dapat mempengaruhi seperti memberikan perkembangan maupun hambatan pada suatu inovasi.

1.7.3 Aplikasi Sibakul Jogja

Aplikasi Sibakul Jogja merupakan aplikasi digital yang digunakan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah D.I. Yogyakarta sebagai sarana untuk peningkatan layanan publik dengan melakukan pembinaan terhadap unit koperasi dan UMKM di wilayah D.I. Yogyakarta agar dapat bersaing di era digitalisasi.

1.8 Defisini Operasional

Untuk mengetahui keberlanjutan inovasi dan faktor pengaruh keberlanjutan inovasi Sibakul Jogja, maka peneliti menggunakan menggunakan teori keberlanjutan inovasi beserta indikator penelitian menurut (Pradana et al., 2022) dan teori faktor pengaruh keberlanjutan (adaptasi dan tim) (Lv et al., 2018).

Tabel 1. 2 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator
1`	Keberlanjutan Inovasi	Sifat Inovasi Sektor Publik
		Kapasitas Strategi dan Inovasi
		Adopsi dan Difusi Inovasi
		Implementasi dan Dampak Inovasi
2	Faktor Pengaruh Keberlanjutan Inovasi (Adaptasi dan Tim)	Karyawan Yang Terdiversifikasi
		Struktur Organisasi Yang Fleksibel
		Mekanisme Otorisasi Yang Fleksibel
		Membuka Inovasi dan Kerjasama

1.9 Metode Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Dalam sebuah penelitian memiliki jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus keberlanjutan inovasi pada aplikasi Sibakul Jogja pasca pandemi covid-19 sebagai upaya mengatasi hambatan perekonomian.

Metode penelitian kualitatif merupakan upaya rasionalisasi yang menggunakan logika ilmiah terhadap realitas antarfenomena yang diamati berdasarkan pemahaman dari peneliti. Desain penelitian kualitatif deskriptif ini akan digunakan untuk melakukan pemaparan dengan berupa narasi secara menyeluruh pada suatu peristiwa yang diperoleh dilapangan. Desain

ini harus menghasilkan deskripsi terkait pengalaman yang kuat, langsung, namun kaya informasi tetapi dengan bahasa yang umum.(Suardi, 2017).

1.9.2. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan kepada pengampu aplikasi Sibakul Jogja yang terdapat pada Dinas Koperasi dan UKM DIY yang beralamat Jl. HOS Cokroaminoto No.162, Tegalrejo, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55244 dan beberapa pengguna aplikasi Sibakul Jogja di wilayah Yogyakarta. Sehingga peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkan dengan tepat dan sesuai dengan kriteria dari berbagai pihak terkait.

1.9.3. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang dikumpulkan dan digunakan oleh peneliti dari berbagai macam laporan dan dokumen yang bersifat informasi tertulis. Adapun dokumen yang bersifat informasi tertulis yang telah dikumpulkan oleh peneliti adalah data yang ber sumber dari buku, jurnal, dan majalah atau sumber-sumber lainnya yang dapat mendukung data yang diperlukan dalam melakukan proses penelitian.

Tabel 1. 3 Data Sekunder

No	Data Sekunder	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Informasi general aplikasi Sibakul Jogja	Buku Profil Informasi Publik Pada Aplikasi Sibakul Jogja, Strategi Peningkatan Pelayanan	Studi Dokumentasi
2	Alur dan aktivitas pengelolaan inovasi Sibakul Jogja	Media sosial DISKOP DIY (Instagram dan Youtube)	Studi Dokumentasi

2. Data Primer

Data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari langsung dari informan berdasarkan hasil pengamatan secara langsung dan wawancara dengan sejumlah orang yang memiliki pemahaman terhadap aplikasi Sibakul Jogja. Melakukan wawancara memerlukan teknik dalam menentukan narasumber yang tepat. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan narasumber wawancara. *Purposive sampling* merupakan teknik

menentukan narasumber dengan tujuan menggali informasi dari sebagian populasi untuk mewakili objek populasi. (Lenaini, 2021).

Tabel 1. 4 Data Primer

No	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Wahyu Triatmojo (Koordinator Konsultan PLUT DIY dan Sibakul Jogja Dinas Koperasi dan UKM DIY)	Wawancara
2	Hana Fais Prabowo, STP. M.Si. (Sebagai pihak yang menangani aplikasi Sibakul Jogja dari bidang Kewirausahaan)	Wawancara
3	Sadiyo Goyok (UMKM yang bermitra dengan Sibakul MarketHub)	Wawancara
4	Khrisnaldy Arjunanto (Wakil Arswendy Danardhito sebagai UMKM yang bermitra dengan Sibakul Jogja)	Wawancara
5	Fayadhiko Wicaksono (Konsumen inovasi Sibakul Markethub)	Wawancara

6	Putri Helsa Junita Sari (Konsumen inovasi Sibakul Jogja)	Wawancara
7	Peneliti melakukan pengamatan pada DISKOP DIY dan Inovasi Sibakul Jogja	Observasi

1.9.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian merupakan proses penting dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 (tiga) teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan sebuah pengamatan terhadap objek yang akan diteliti oleh peneliti. Observasi akan dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap situasi kondisi di lapangan serta mengamati beberapa dokumen yang telah dikumpulkan sebagai alat bantu penelitian. Observasi sangat bermanfaat untuk peneliti karena dapat mengerti suatu permasalahan, gejala, peristiwa, ataupun fakta bila mengamati objek penelitian secara langsung sehingga dapat menghasilkan gambaran informasi yang komprehensif dan menyeluruh. (J. R. Raco, 2010).

2. Wawancara

Menurut (Sidiq & Choiri, 2019) wawancara merupakan suatu interaksi sosial yang bersifat komunikatif dan interaktif yang dilakukan oleh minimal 2 (dua) orang, dengan arah pembicaraan yang mengacu pada tujuan menggali informasi dengan mengutamakan kepercayaan agar dapat memahami informasi yang didapatkan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertanya terkait permasalahan dengan seseorang yang memiliki pemahaman terhadap objek penelitian. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan wawancara secara langsung dengan berbagai narasumber yang mengerti dan paham mengenai permasalahan-permasalahan yang diteliti. Peneliti menggunakan teknik wawancara agar dapat mendapatkan informasi yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan dari pihak yang paham akan aplikasi Sibakul Jogja.

3. Studi Dokumentasi

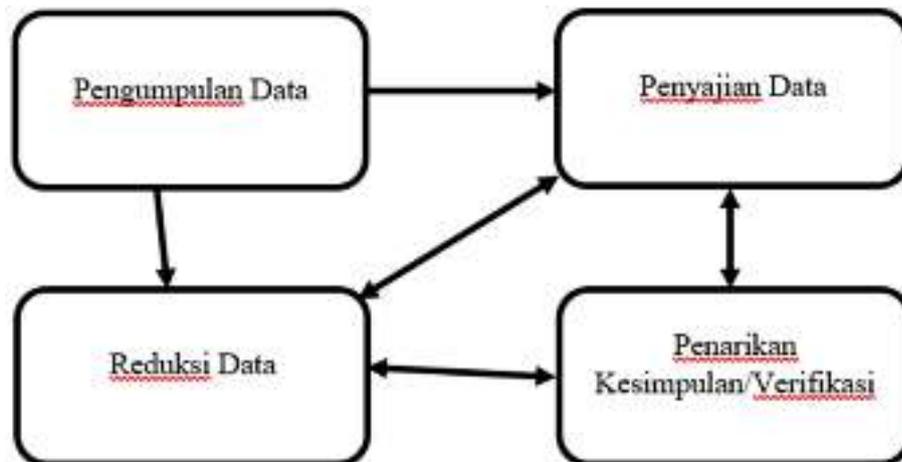
Menurut (Rukajat, 2018) studi dokumentasi memiliki kemungkinan untuk menemukan kontra antara hasil dari observasi dan hasil wawancara dengan hasil dari dokumen yang hendak diteliti. Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen terdahulu. Studi dokumentasi digunakan dengan cara mengulas

kembali dokumen terhadulu sehingga memudahkan peneliti untuk mengetahui data terdahulu dan membandingkan dengan data yang terbaru.

1.9.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses menelaah hasil penelitian pada penelitian kualitatif, kegiatan analisis data tidak dapat dipisahkan dengan dengan aktivitas pengumpulan data, proses reduksi data, proses menyajikan data, serta simpulan hasil penelitian. (Rijali, 2019).

Gambar 1. 1 Komponen Analisis Data (Interactive Model)



Sumber: (Miles dan Huberman, 1992)