

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN RAJUTAN SIBAKUL JOGJA PADA  
MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi kasus Dinas Koperasi dan UKM Pemprov D.I. Yogyakarta tahun 2020-2021)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh**

**MELATININGRUM MEIYUNITA**

**20180520283**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melatiningrum Meiyunita  
NIM : 20180520283  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN RAJUTAN SIBAKUL JOGJA PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DINAS KOPERASI DAN UKM PEMPROV D.I. YOGYAKARTA TAHUN 2020-2021)”** merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 18 Februari 2023

Penulis,



Melatiningrum Meiyunita

## MOTTO

Hidup itu dibawa santai saja, tetapi tetap harus mempunyai rencana dan tujuan yang jelas.

*Made it from the bottom to the top, and*

*I'm on my way to better days.*

*There ain't a thing that can stop me now.*

Setelah melewati kesedihan,

manusia akan menyadari arti dari sebuah kebaikan.

Pada akhirnya kamu telah menemukan impianmu,

keluarkan keberanian dan ayo melangkah.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah wa syukurillah, tiada hentinya saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, (Alm) Papi Roben Boas, SE, dan Mami Fatmawati, SE. Terimakasih banyak karena Mami telah menemani proses skripsi ini, terimakasih juga karena telah sabar menghadapi anak bungsunya ini, terimakasih banyak karena sudah berhasil mendidik, membesarkan dan menyekolahkan anak-anak mami hingga di tingkat ini, semoga kelak saya bisa menjadi anak yang membanggakan.
2. Kakak laki-laki saya, Kakak Andris Kurniawan, S.IP. terimakasih banyak sudah sabar menghadapi adik-adiknya, menasehati, dan mendukung saya.
3. Kakak perempuan saya, Mba Mayang Asri Sepyunita, S.Par. terimakasih banyak sudah sabar, menasehati dan juga mendukung saya.

Terimakasih juga untuk seluruh keluarga besar saya, dan teman-teman saya. Tanpa kalian semua mungkin saya tidak bisa menjadi diri saya yang sekarang ini. Sekali lagi saya ucapkan terimakasih banyak.

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama dan yang paling utama, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat, taufik, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Inovasi Pelayanan Rajutan Sibakul Jogja pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi kasus Dinas koperasi dan UKM Pemprov. D.I. Yogyakarta tahun 2020-2021)”**, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi, dan nasehat dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Jadi, pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terimakasih banyak atas segala bimbingan, arahan, waktu, saran dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
6. Kedua orang tua penulis, Papi Roben Boas, SE (Alm) dan Mami Fatmawati, SE. Terimakasih banyak atas segala jasa kalian, telah memberikan nasehat, do'a, kesabaran dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
7. Kedua saudara penulis, Kak Andris Kurniawan, S.IP dan Mba Mayang Asri Sepyunita, S.Par. Terimakasih banyak atas segala do'a, nasehat, kesabaran dan dukungannya.
8. Bapak Wisnu Harmawan, S.P.,MT, Bapak Hana Fais Prabowo, STP., M.Si. dan seluruh pegawai Dinas Koperasi dan UKM DIY atas partisipasinya dalam memberikan data pendukung penelitian dan wawancara.
9. Ibu Marufah, Ibu Siti Mubarakah, Ibu Meisa Andriani, Ibu Anisa Kurniati dan Bapak Agus Suhendar, atas partisipasinya dalam memberikan data pendukung penelitian dan wawancara.

10. Teman-teman dari KBS, Dinda, Puput, Desi, Ersya, Alifa, Erin dan Merlin. Teman-teman dari Up Normal, Azizah, Alma, Rika, dan Novera. Teman-teman seperantauan Farhan dan Arry. Terimakasih banyak telah mendukung, menemani dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman kuliah penulis, teman seperjuangan di IP UMY, teman-teman di DC UMY, teman-teman KKN 203, atas dukungan dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Seluruh pegawai administrasi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala bantuannya dalam proses pengurusan berkas dan administrasi.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dan kesalahan didalamnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Yogyakarta, 18 Februari 2023

Penulis,



Melatiningrum Meiyunita

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK .....	xiv
SINOPSIS.....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
<b>1.5. Tinjauan Pustaka</b> .....	5
<b>1.6. Kerangka Teori</b> .....	10
1.6.1. Pelayanan Publik .....	10
1.6.2. Inovasi Pelayanan Publik.....	11
1.6.3. Teori Efektivitas .....	13
1.6.4. Pendekatan dan Tolak Ukur Efektivitas .....	14
<b>1.7. Definisi Konseptual</b> .....	15
1.7.1. Pelayanan Publik .....	16
1.7.2. Inovasi Pelayanan Publik.....	16
1.7.3. Efektivitas .....	16
<b>1.8. Definisi Operasional</b> .....	17

<b>1.9. Metode Penelitian</b> .....	18
1.9.1. Jenis Penelitian .....	18
1.9.2. Lokasi Penelitian .....	18
1.9.3. Unit Analisis Data .....	18
1.9.4. Jenis Data.....	19
1.9.5. Teknik Pengumpulan Data .....	19
1.9.6. Teknik Analisis Data .....	22
<b>BAB II</b> .....	24
<b>OBJEK PENELITIAN</b> .....	24
<b>2.1. Deskripsi Umum Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta</b> .....	24
2.1.1. Sejarah Daerah Istimewa Yogyakarta .....	24
2.1.2. Kondisi Geografis.....	26
2.1.3. Birokrasi dan Lembaga Pemerintahan.....	28
<b>2.2. Deskripsi Umum Dinas Koperasi dan UKM D.I. Yogyakarta</b> .....	29
2.2.1. Profil Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	29
2.2.2. Ruang Lingkup .....	32
<b>2.3. Inovasi Pelayanan Rajutan Sibakul Jogja</b> .....	33
<b>BAB III</b> .....	35
<b>ANALISIS &amp; PEMBAHASAN TENTANG EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN RAJUTAN SIBAKUL JOGJA PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DISKOP UKM DIY TAHUN 2020-2021)</b> .....	35
<b>3.1. Inovasi Pelayanan Rajutan Sibakul Jogja Pada Masa Pandemi Covid-19</b> .....	35
3.1.1. Relative Advantage.....	35
3.1.2. Compatibility .....	39
3.1.3. Complexity .....	42
3.1.4. Triability .....	47
3.1.5. Observability .....	49



<b>3.2. Efektivitas Pelayanan Rajutan Sibakul Jogja Pada Masa Pandemi Covid-19</b>	<b>54</b>
3.2.1. Pendekatan Sumber (Input)	54
3.2.1.1. Kemampuan Memanfaatkan dan Menginterpretasikan Lingkungan	54
3.2.1.2. Kemampuan Memelihara Kegiatan	56
3.2.1.3. Kemampuan Bereaksi dan Menyesuaikan Diri dengan Lingkungan	58
3.2.2. Pendekatan Proses	60
3.2.2.1. Prosedur Layanan yang Jelas dan Terarah	60
3.2.2.2. Sarana dan Prasarana Penunjang Layanan	64
3.2.2.3. Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja	67
3.2.3. Pendekatan Sasaran (Output)	70
3.2.3.1. Efisiensi	70
3.2.3.2. Produktivitas	72
3.2.3.3. Keuntungan	75
<b>BAB IV</b>	<b>78</b>
<b>PENUTUP</b>	<b>78</b>
<b>4.1. Kesimpulan</b>	<b>78</b>
<b>4.2. Saran</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

<b>1.1. Definisi Operasional.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. Pembagian Luas Wilayah Kabupaten/Kota DIY .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3. Daftar Perangkat Daerah DIY .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Jumlah Mitra Sibakul Jogja Tahun 2022.....</b>	<b>34</b>
<b>3.5. Kebaruan Inovasi Sibakul Jogja .....</b>	<b>37</b>
<b>3.6. Pemetaan Kelas Sibakul Jogja .....</b>	<b>62</b>
<b>3.7. Sarana dan Prasarana.....</b>	<b>65</b>
<b>3.8. Pihak-Pihak yang Bekerjasama dan Kegunaannya .....</b>	<b>68</b>
<b>3.9. Keuntungan yang Diperoleh.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>2.1. Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM DIY .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2. Cara Mengakses Sibakul Jogja .....</b>	<b>44</b>
<b>3.3. Proses Transaksi Markethub .....</b>	<b>46</b>
<b>3.4. Markethub Sibakul Jogja .....</b>	<b>53</b>

## **DAFTAR GRAFIK**

<b>3.1. Perkembangan Anggota Sibakul Jogja .....</b>	<b>52</b>
--	-----------