

## **ABSTRAK**

### **INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI KASIR (*E-BARCODE*) DALAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI (STUDI PADA E-WARONG KUBE-PKH KOTA METRO, PROVINSI LAMPUNG)**

**Oleh**

**DWI YAN ALFINO**

Perkembangan teknologi sistem komputer dan Internet memberi dampak terhadap munculnya inovasi dalam pembayaran elektronik (*electronic payment*). Pembuatan inovasi aplikasi kasir dalam pelayanan publik pada E-Warong menyalurkan BPNT dilakukan berdasarkan aspirasi masyarakat dan pemerintah Kota Metro khususnya Dinas Sosial Kota Metro yang menjadi percontohan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (E-Barcode) dan hambatan-hambatan yang ada dalam inovasi aplikasi kasir tersebut. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil dari penelitian menggunakan pendekatan model Amoud De Meyer dan Sam Garg menunjukkan bahwa dari empat indikator inovasi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini sudah cukup baik dengan adanya integrasi sistem pelaporan dan transparansi publik meski ada beberapa kendala dalam pelaksanaan di lapangan. Kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan ini adalah kurangnya kapasitas pengetahuan dan kemampuan pelaksana operasional lapangan, masyarakat yang kurang paham dan mengerti penggunaannya, dan kurangnya penerapan inovasi pelayanan ini di seluruh E-Warong KUBE-PKH Kota Metro sehingga tidak sepenuhnya representatif. Dibutuhkan kerjasama semua pihak dan dukungan dari berbagai sumber untuk keberhasilan inovasi pelayanan publik dalam bentuk aplikasi kasir (E-Barcode).

**Kata Kunci :** Inovasi, Pelayanan Publik, Integrasi Organisasi

## **ABSTRACT**

### **CASHIER SERVICE INNOVATION THROUGH APPLICATION (E-BARCODE) FOOD AID IN NON-CASH (STUDY IN E-Warong KUBE-PKH CITY METRO, LAMPUNG PROVINCE)**

**By**

**DWI YAN ALFINO**

The development of computer systems and Internet technologies have an impact on the emergence of innovations in electronic payment (electronic payment). Making the cashier application innovation in the public service on the E-Warong BPNT channel is based on aspirations of the people and government of Metro City Metro City in particular Social Service who became a national pilot. This study aimed to describe innovation through application service cashier (E-Barcode) and the barriers that exist in the cashier application innovation. This type of research is descriptive research type with qualitative approach. Then, the techniques of data collection by interview, documentation and observation.

Results of studies using model approach Amoud De Meyer and Sam Garg showed that of the four service innovation indicators used in this study is quite good with the integration of reporting systems and public transparency despite some obstacles in the implementation in the field. Constraints in the implementation of this service innovation is the lack of knowledge and ability of executing capacity field operations, people who do not understand it and understand its use, and the lack of service delivery innovations in the whole E-Warong KUBE-PKH Metro so it is not fully representative. It takes the cooperation of all parties and support from various sources for public service innovation success in the form of cashier applications (E-Barcode).

**Keyword:** Innovation, Public Services, Integration Organization