

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

(Skripsi)

Oleh

DWI YAN ALFINO



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

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

**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

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : **INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI KASIR (E-BARCODE) DALAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI (Studi pada E-Warong Kube-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Dwi Yan Alfino**

No. Pokok Mahasiswa : 1516041091

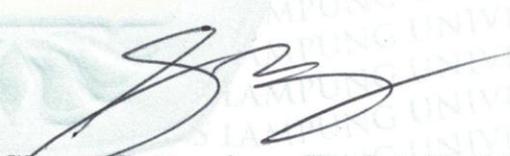
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.
NIP 19710122 199512 2 001


Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.
NIP 19810628 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

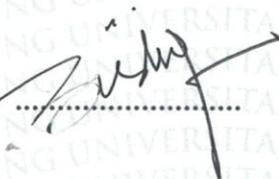

Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.** 

Sekretaris : **Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.P.A.** 

Penguji Utama : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.** 

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **14 Oktober 2019**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 14 Oktober 2019
Yang membuat pernyataan,



Dwi Yan Alfino
NPM. 1516041091

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dwi Yan Alfino, lahir di Tulang Bawang pada tanggal 19 Juli 1997. Penulis merupakan anak terakhir dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Singgih Prastyo dan Ibu Sri Baningsih. Pendidikan formal yang telah ditempuh yakni pendidikan Taman Kanak-kanak Yayasan Pendidikan Islam diselesaikan pada tahun 2002.

Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri 01 Kibang Budi Jaya Tulang Bawang dan diselesaikan pada tahun 2009. Pendidikan selanjutnya di SMP Al- Kautsar Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2012 dan selama itu penulis mengikuti PMR Kemudian penulis menempuh pendidikan di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung diselesaikan tahun 2015 dan mengikuti KIR.

Pada tahun 2015 penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur MANDIRI dan tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) pada periode 2015/2016 . Pada tahun 2018 di pertengahan bulan Januari, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Taman Fajar, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur selama 40 hari.

MOTTO

Lakukanlah Kebaikan Sekecil Apapun Karena Kau Tak Pernah Tahu

Kebaikan apa yang akan Membawawu ke Surga

(Imam Hasan Al-Bashari)

Perubahan adalah hal pasti dalam Kehidupan, Nikmati dan Hargai

Perubahan dalam Kehidupan

(Dwi Yan Alfino)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

*Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT
Telah kuselesaikan karya ilmiah ini.
Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,
Kupersembahkan karya ini untuk:*

*Ayah dan Bundaku Tercinta,
Yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan,
pengorbanan, dan perjuangan yang tak kenal lelah untukku.*

*Kakakku yang tersayang,
Terima kasih atas doa serta dukungan semangat selama ini untukku.*

*Keluarga besar dan sahabat,
yang selalu memberikan doa serta dukungannya.*

*Para Pendidik
Yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan, dan doa*

*Almamater Tercinta
UNIVERSITAS LAMPUNG.*

SANWACANA

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Kasir (*E-Barcode*) Dalam Bantuan Pangan Non Tunai (studi pada E-Warong KUBE-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (SAN) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Dalam proses skripsi ini, penulis telah mendapat pengalaman yang luar biasa dan pihak-pihak yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini, baik bantuan moril, materi, berupa petunjuk, bimbingan, nasehat dan saran yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos, M.Si selaku dosen utama Terima kasih bu atas saran, nasihat, bimbingan selama proses pengerjaan skripsi, waktu, serta kesabaran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga keikhlasan dan ketulusan ibu dalam mendidik mendapatkan

keberkahan dari Allah SWT dan semoga kesehatan dan rezeki selalu dilimpahkan kepada ibu.

2. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA selaku Pembimbing Kedua dan Pembimbing Akademik. Terima kasih bapak atas saran, nasihat, bimbingan selama proses pengerjaan skripsi, waktu, serta kesabaran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sungguh-sungguh berterima kasih dan merasa terbantu sekali dengan proses bimbingan serta segala motivasi yang diberikan kepada saya. Semoga lancar dan diberi kemudahan untuk mendapatkan gelar yang lebih tinggi.
3. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP selaku dosen pembahas. Terima kasih bapak atas arahan, saran, kritik, masukan, nasihat serta waktu yang telah diluangkan untuk membantu penulis. Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan dari bapak. Terima kasih pula atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk belajar dan berbagi ilmu dalam skripsi ini ke masyarakat. Semoga bapak selalu diberkahi kesehatan dan dimudahkan dalam menjalani kehidupan.
4. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas semua ilmu yang telah penulis peroleh selama proses perkuliahan. Semoga dapat menjadi amal jariyah dan menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan penulis ke depannya.
5. Mba Wulan dan Bapak Jauhari selaku Staf Administrasi yang banyak membantu kelancaran administrasi skripsi hingga terselesaikan.
6. Pihak Pemerintah Daerah Kota Metro. Khususnya Ibu Nanik dan Mba Aulia selaku Plt Penanganan Fakir Miskin dan Koordinator BPNT, yang sudah

meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam proses turlap. Terima kasih Ibu dan mba Aulia atas saran, motivasi, dan setiap pengalaman yang Ibu dan mba bagikan selama saya melakukan penelitian.

7. Ayah dan Ibuku tercinta. Terima kasih selalu mendoakan setiap saat, mendidik dan membesarkanku sehingga aku bisa menjadi seperti sekarang, kesabaran dalam mengajarkanku, memberikan perhatian yang begitu luar biasa, memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada hentinya untuk hari-hariku, masa depan dan kesuksesanku. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan keberkahan rezeki untuk ibuku, yang menjadi sosok ayah juga bagiku selama aku tumbuh kembang menjadi anak yang dewasa. Terima kasih banyak, ini semua perjuangan kalian.
8. Abangku tersayang, Angga Setiawan. Terima kasih sudah selalu mendukung, mendengarkan, dan memberi nasihat kepada Penulis tetap semangat dan ingat tujuan awal masuk perkuliahan sampai selesai perkuliahan setiap saat. Persaudaraan kita adalah hal salah satu yang terindah bagi kita
9. Dinda Puji Lestari yang selalu menemani dalam suka maupun duka perjuangan selama proses skripsi, yang selalu perhatian dan bisa jadi sosok teman, pacar, sahabat, dan kakak.
10. Sahabat seperjuangan se gengs Cup-Cup, Bima, Aldino, Kenda, Bayu, Bima, Rahmat, Riswan, Anta yang membagikan kisah seru, gabut di kampus (kenda, riswan, rahmat, aldino), teman games MLBB (anta,kenda,riswan,aldino) dan memberi semangat selama proses skripsi.
11. Sahabat Gabut dan Rusuh Dinda Gita, Naurah, Lulu Gita, Putri Aisyah, Anggi, Ana, Realita yang sudah hadir dalam Tim Seminar, yang sudah

memberi masukan dan menghibur dan berbagi canda dan tawa selama kuliah sampai proses skripsi.

12. Sahabat satu kelurahan Langkapura Yogya, Rizeki, Rifki, Hanif, Ahmad Rizki dan Bang Fery anak Kemiling yang selalu Bangga dengan SPN, Suryo yang selalu Pulang Pergi Pringsewu, terima kasih telah berbagi canda tawa di Kampus Fisip
13. Sahabat Warung Pinggiran Kolam Renang Erik, Sapta, Gian, Sidiq dengan quotes tersantuy serta teman bermain Chess Rush.
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 semoga selalu dilancarkan dalam proses bimbingan dan perkuliahan, semoga cepat menyelesaikan masa studinya. and all of you guys Antlantik yang gak bisa disebutin satu-satu.

Akhir kata semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT dan penulis meminta maaf apabila ada kesalahan yang disengaja atau pun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan siapapun yang telah menyediakan waktu untuk membacanya. Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 14 Oktober 2019
Penulis

Dwi Yan Alfino

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan <i>New Public Governance</i>	13
1. Konsep <i>New Public Governance</i>	13
B. Tinjauan Inovasi	15
1. Konsep Inovasi	15
2. Kategori Inovasi	16
3. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	17
4. Inovasi di Sektor Pemerintahan	17
5. Inovasi Dalam Pelayanan Publik.....	22
6. Teori Manajemen dan Inovasi (Menciptakan Nilai).....	24
C. Tinjauan Pelayanan	26
1. Konsep Pelayanan	26
2. Jenis Pelayanan Publik	27
D. Tinjauan Tentang BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)	28
1. Konsep BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai).....	28
E. Tinjauan E-Warong KUBE PKH	30
1. Pengertian E-Warong KUBE-PKH	30
2. Landasan Hukum Pelaksanaan dan Pendirian E-Warong KUBE-PKH.....	31
3. Landasan Kelembagaan	32
F. Penelitian Terdahulu	34
G. Kerangka Pikir.....	36

III. METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Tipe Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Fokus Penelitian	41
D. Informan Penelitian	42
E. Data dan Sumber Data Penelitian.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Wawancara (<i>interview</i>).....	44
2. Dokumentasi.....	44
3. Observasi	44
G. Teknik Analisis Data	45
1. Reduksi data (<i>data reduction</i>)	45
2. Penyajian data (<i>data display</i>)	45
3. Kesimpulan (<i>conclusion drawing/verification</i>)	46
H. Teknik Keabsahan Data	47
1. Triangulasi	47
2. Keteralihan (<i>transferability</i>).....	47
3. Kebergantungan (<i>dependability</i>)	48
4. Kepastian (<i>confirmability</i>).....	48
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
B. Gambaran E-Warong KUBE-PKH Kota Metro.....	51
C. Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).....	53
1. Aplikasi E-Kasir	54
D. Deskripsi Hasil Penelitian	58
1. Integrasi Proyek dengan Visi Strategis Organisasi.....	58
2. Integrasi Intertemporal antar Fase-fase yang Berbeda dalam Proyek ..	62
3. Integrasi Lintas Fungsi Selama Proyek Berjalan.....	69
4. Integrasi Lingkungan	73
E. Hambatan Eksternal dan Internal	77
1. Hambatan Internal	77
2. Hambatan Eksternal.....	78
F. Pembahasan Hasil Penelitian	80
1. Hambatan Internal	90
2. Hambatan Eksternal.....	91
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	92
A. Simpulan.....	92
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2. Informan Terkait Program E-Warong KUBE-PKH	42
Tabel 3. Daftar Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian.....	43
Tabel 4. Daftar Nama E-Warong KUBE-PKH Kota Metro	56
Tabel 5. Perbedaan E-Warong KUBE-PKH aplikasi e-kasir dan tidak dilengkapi aplikasi e-kasir	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Birokrasi yang Inovatif untuk Pelayanan Publik	23
Gambar 2. Pemanfaatan Dana BPNT	29
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman	46
Gambar 5. Peta Administrasi Kota Metro.....	50
Gambar 6. Struktur Organisasi E-Warong Kota Metro	52
Gambar 7. Kartu Keluarga Sejahtera	53
Gambar 8. Data Pengguna KKS E-Warong KUBE-PKH Iring Mulyo	54
Gambar 9. Peralatan E-Kasir.....	55
Gambar 10. Unit Komputer dan alat barcode	63
Gambar 11. User Aplikasi E-Kasir Griya KPM, Iring Mulyo	65
Gambar 12. Contoh Pengoperasian KKS di E-Warong, Griya KPM	67
Gambar 13. Sosialisasi KKS Kota Metro, Lampung	68
Gambar 14. Bukti Transaksi Penggunaan Aplikasi E-Kasir	70
Gambar 15. Piagam Penghargaan BPNT Tercepat 2018.....	72
Gambar 16. Wawancara Plt Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Metro..	75
Gambar 17. Wawancara user E-Warong KUBE-PKH	76
Gambar 18. Keyboard Error di E-Warong KUBE-PKH Karya Bersama	79

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi tersebut berkembang sangat pesat karena terjadi globalisasi. Hal ini membuat jarak dan sekat yang ada menjadi mengecil bahkan menghilang, dilihat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas pada bidang-bidang tertentu saja, melainkan juga dalam aspek kehidupan lainnya, seperti bidang pendidikan, pertahanan dan keamanan negara, dan sosial budaya. Pada dasarnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara efektif dan efisien tanpa menghilangkan peran pemerintah yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat. Pada prinsipnya memang *electronic government* hanya sebuah alat atau sarana tanpa mengubah subjek dan objek sesungguhnya dalam interaksi bernegara antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka menjalankan pemerintahan efektif dan efisien.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan *web site* yang merupakan halaman yang berisi kumpulan informasi. Kebutuhan akan perubahan dalam

bidang pelayanan publik di era digital, merupakan sebuah kebutuhan yang menjadi perubahan dalam pelayanan publik sehingga dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik lebih efisien dan efektif serta diharapkan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi risiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan.

Kebijakan Pemerintah tentang implementasi *electronic government* menganjurkan penggunaan *Information Technology (IT)* di instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan mudah dan terintegrasi, tujuan pemanfaatan *IT* adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, sehingga dapat memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih sempurna, transparan dan akuntabel. Berlakunya Inpres No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. *E-government* sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk melakukan *upgrade* sistem pemerintahan berjalan menuju ke arah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Pengertian *e-government* menurut Kementerian

Komunikasi dan informasi (Kominfo) yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*. Pemerintah mengharapkan adanya penerapan teknologi di dalam kebijakan sebagai bentuk memudahkan masyarakat di setiap daerah khususnya penyaluran bantuan pangan dan bantuan lainnya.

Pemanfaatan teknologi informasi diterapkan di Kota Metro salah satunya adalah aplikasi e-kasir yang mulai diterapkan di Kota Metro pada tahun 2018, penerapan aplikasi e-kasir adalah sebuah inovasi yang diterapkan pada E-Warong KUBE-PKH yang merupakan pengertian dari (Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama-Program Keluarga Harapan) adalah program pemerintah pusat sebagai wadah penyaluran BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) apabila melihat dari landasan hukum E-Warong KUBE-PKH dan BPNT tentang Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial secara Non Tunai Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan Bantuan Sosial yang diberikan dalam rangka program penanggulangan kemiskinan yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial, dan pelayanan dasar. Hal ini penyaluran bantuan sosial untuk penanggulangan kemiskinan yang di salurkan melalui program E-Warong KUBE-PKH. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung pada Pasal 1 ayat 1 sebagai berikut:

“Penanganan fakir miskin adalah upaya yang terarah. Terpadu dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam bentuk kebijakan, program, serta fasilitas untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara”.

Penerapan aplikasi e-kasir pada E-Warong KUBE-PKH adalah dalam rangka meningkatkan usaha Dinas Sosial Kota Metro untuk menunjukkan transparan dan akuntabel dalam hal pengelolaan dan adanya pembangunan perekonomian berbasis kerakyatan melalui sarana E-Warong KUBE-PKH yang dilihat dari kesesuaian Visi Walikota Metro yaitu visi ke 3 yang menyesuaikan visi dari Walikota Kota Metro sebagai berikut;

Berbasis ekonomi kerakyatan mengandung arti bahwa pembangunan di seluruh bidang yang didukung sistem perekonomian yang dibangun pada kekuatan ekonomi rakyat, dengan memberikan kesempatan yang luas untuk masyarakat dalam berpartisipasi sehingga dapat terlaksana dan berkembang secara baik. Berdasarkan dari visi ke 3 maka dapat dilihat bahwa Dinas Sosial Kota Metro khususnya ingin mewujudkan perekonomian berbasis kerakyatan bagi masyarakat, pemerintah dalam hal ini inovasi yang dilakukan adalah penggunaan aplikasi e-kasir di E-Warong KUBE-PKH sebagai penyaluran BPNT. Kota Metro di Provinsi Lampung merupakan salah satu kota yang menerapkan program E-Warong KUBE-PKH yang dimulai pada tahap ke 2 tahun 2018 berbasis sistem aplikasi kasir (*e-barcode*) untuk kemudahan memperoleh BPNT dan merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang menerapkan dengan aplikasi sistem aplikasi kasir (*e-barcode*). Kemudian dikembangkan sistem scan *barcode* dengan

menggunakan *electronic barcode (e-barcode)* yang memiliki karakteristik berbeda dengan pengecekan barang yang sebelumnya hanya dengan dilihat dengan cara manual, berbeda dengan *barcode* yang dilakukan pengecekan barang dengan sistem scan sehingga barang yang ingin dibeli atau dengan memasukkan kode barang yang akan dibeli akan muncul di sistem untuk melihat harga dan ketersediaan barang.

Penggunaan aplikasi kasir (*e-barcode*) di Kota Metro bertujuan untuk kemudahan pelayanan serta pemberdayaan E-Warong KUBE-PKH untuk kemudahan penyaluran bantuan serta sebagai pengetahuan baru bagi pengurus E-Warong dengan pendampingan dalam penggunaan aplikasi kasir. Inovasi aplikasi kasir merupakan suatu inovasi unggulan yang diterapkan pada program E-Warong KUBE-PKH yang memiliki banyak manfaat nilai serta contoh mendukung kebijakan BPNT pada program E-Warong KUBE-PKH. Aplikasi e-kasir yang ada di Kota Metro merupakan salah satu terobosan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Metro dalam melihat adanya penggunaan teknologi di dalam penerapan pelayanan BPNT sehingga penggunaan aplikasi e-kasir yang dijadikan sebagai inovasi pelayanan di E-Warong KUBE-PKH untuk melihat adanya transparan bagi penyelenggara BPNT di E-Warong KUBE-PKH, serta adanya pembangunan perekonomian berbasis masyarakat yang sesuai dengan visi Walikota Metro dengan Dinas Sosial Kota Metro. E-Warong KUBE-PKH yang merupakan wadah dalam penyaluran BPNT sekaligus dimanfaatkan sebagai sarana usaha oleh KUBE harus didukung dengan fasilitas atau infrastruktur yang memadai karena melihat adanya pergeseran penyaluran bantuan sosial menjadi Bansos Non Tunai maka perlu memanfaatkan aplikasi e-kasir belajar dari pengalaman pelaksanaan

BPNT di Kota Bandar Lampung dengan tidak mengesampingkan kelebihanannya, serta dengan pertimbangan perkembangan teknologi yang sangat pesat di era masa kini, maka E-Warong dipandang perlu memanfaatkan aplikasi kasir atau biasa disebut dengan (*Point Of Sales*). (Sumber: *Antaraneews.com*, diakses tanggal 9 Desember 2018)

Berdasarkan keterangan berita diatas maka perlu adanya inovasi aplikasi e-kasir yang diterapkan harus didukung dengan inftrastruktur yang memadai sehingga adanya kebermanfaatan dan inovasi yang diterapkan tidak hanya sebuah pembaruan atau beda dengan yang lain namun adanya nilai dari inovasi sehingga munculnya nilai kebermanfaatan. Penggunaan aplikasi e-kasir yang sudah di implementasikan di Kota Metro sudah di E-Warong KUBE-PKH dengan penerepan yang ada mampu meningkatkan adanya nilai kebermanfaatan. Kepala Seksi Pemberdayaan Fakir Miskin Perkotaan Dinas Sosial Provinsi Lampung Yulyila menginformasikan bahwa jumlah E-Warong KUBE-PKH di Kota Metro sebanyak sembilan kelompok, dan semuanya sudah memakai aplikasi kasir. (Sumber: *Antaraneews.com*, diakses tanggal 9 Desember 2018). Berdasarkan keterangan berita diatas penyiapan implementasi aplikasi e-kasir di Kota Metro sudah mulai di terapkan di 9 E-Warong KUBE-PKH merupakan wujud nyata inovasi sebagai bentuk adanya keseriusan Dinas Sosial Kota Metro mendukung penyaluran BPNT dan adanya pembangunan Berbasis Kerakyatan dalam bentuk aplikasi e-kasir.

Penggunaan aplikasi e-kasir yang ada di Kota Metro yang di terapkan pada E-Warong KUBE-PKH menjadi program percontihan nasional, Program E-Warong

KUBE-PKH Kota Metro akan dijadikan pilot percontohan nasional oleh Kementerian Sosial RI. E-Warong dengan aplikasi e-kasir yang berfungsi untuk transaksi peserta keluarga penerima manfaat (KPM) di Kota Metro merupakan satu-satunya di Indonesia. Rombongan meninjau langsung pelaksanaan BPNT di E-Warong "Griya KPM" Kelurahan Ireng Mulyo. dilanjutkan ke E-Warong Kelurahan Banjar Sari. Kedua E-Warong tersebut melayani BPNT dengan transaksi uang elektronik melalui kartu kombo (Sumber: *Lampung central*, diakses tanggal 17 November 2018).

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa penyaluran BPNT di Kota Metro merupakan penyaluran bantuan dengan program E-Warong KUBE-PKH menggunakan sistem e-kasir yang mendukung transparannya penyaluran bantuan sehingga bantuan tepat sasaran dan terhindarnya dari kesalahan data dan memudahkan dalam kemudahan mengetahui stok barang, pembukuan keuangan lebih cepat dan efisien. Selain itu sinegritas para pemangku kepentingan yang terlibat sangat berpengaruh dalam keberhasilan program mengingat program ini merupakan fenomena baru yang diharapkan mampu menjawab permasalahan kemiskinan yang menyebabkan kesenjangan ekonomi yang ada di masyarakat serta dengan adanya kartu kombo yang memiliki fungsi sebagai menyimpan informasi data identitas, rekening *Basic Saving Account*, uang elektronik, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)/Debit sebagai transaksi.

Penggunaan aplikasi kasir dalam program E-Warong KUBE-PKH Kota Metro karena masih adanya kekurangan permasalahan yang muncul karena, peneliti melihat penerima program bantuan Beras Miskin Pada tahun 2018 mengenai

program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Provinsi Lampung khususnya Kota Metro ternyata masih ditemui kendala bagi penyaluran ke masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2016 tentang bantuan sosial pangan dalam bentuk non tunai diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) setiap bulannya melalui mekanisme akun Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di E-Warong. Kendala yang dihadapi antara lain lambatnya distribusi KKS penerima BPNT, bantuan ke KKS terlambat, mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dari BRI sering mengalami eror dan terdapat beberapa nama yang ganda dan beberapa nama yang salah. Setelah banyak kendala yang dihadapi pada tahun 2018 maka pemerintah Kota Metro memunculkan inovasi *E-Barcode* dengan menggunakan hibah komputer untuk memberikan solusi atas beberapa kendala yang dialami (Sumber: *Detik lampung*: diakses tanggal 9 Desember 2018).

Penggunaan *E-Barcode* dalam proses pelayanan menjadi cepat dan tepat bagi masyarakat sesungguhnya program ini dibentuk agar keluarga miskin mempunyai akses yang baik terhadap pangan dalam hal harga dan kesediaan. Penggunaan aplikasi kasir mendukung kemudahan transaksi bagi masyarakat miskin karena dengan cara *barcode* pada kartu kombo jenis barang dan data kepemilikan kartu kombo yang sudah berisi dana sebesar Rp 110.000 dapat dilihat keterangannya dengan jelas di layar komputer sehingga masyarakat miskin dapat melihat langsung transaksi yang digunakan selain bukti keterangan struk dari mesin EDC yang digunakan sebagai metode pemabayaran melalui kartu kombo. Aplikasi kasir (*E-Barcode*) transaksi melalui kartu EDC-Bank BRI telah dicopy dengan *barcode* sehingga langsung terkoneksi dengan aplikasi *e-kasir*, namun adanya inovasi

bukan tidak adanya kendala penggunaan aplikasi kasir (*E-Barcode*) cukup menyulitkan karena penggunaan teknologi diperlukan adanya pelatihan dalam penggunaan aplikasi kasir (*E-Barcode*) (Sumber: *Lampungprov*, diakses tanggal 9 Desember 2018).

Berdasarkan penjelasan berita dengan adanya inovasi yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota Metro tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi agar inovasi yang diterapkan pada program E-Warong dapat sesuai dengan apa yang diharapkan pemerintah dan masyarakat untuk lebih efektif dan efisien, menurut Mutaqqin dalam Deddy dan Hendrikus (2016 : 67) menyatakan birokrasi yang melakukan inovasi dalam pelayanan publik, berdasarkan faktor-faktor aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, sistem dan masyarakat yang berinteraksi satu dengan yang lain dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang baik.

Menurut Amoud De Meyer dan Sam Garg dalam Fontana, (2010: 35) menggunakan manajemen inovasi berdasarkan prinsip inovasi membutuhkan integrasi organisasi sebagai berikut:

1. Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi

Indikator ini merupakan ada kesuksesan dengan tujuan jangka panjang organisasi dan ada kontribusi proyek jangka panjang organisasi, menjelaskan bahwa perencanaan jangka panjang (visi) yang sesuai dengan inovasi yang dilakukan.

2. Integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek

Indikator ini merupakan kesesuaian proses output dan input dari satu fase ke fase lainnya, indikator ini lebih menekankan bagaimana proses yang ditempuh sama dengan hasil yang diharapkan mulai dari penggalian ide, pengembangan konsep, definisi produk, pengembangan produk/proses, dan peluncuran produk. Kualitas proses dari awal sampai akhir sangat diperhatikan dalam indikator ini, proses dapat dikatakan tahap-tahap inovasi dilaksanakan dan *output* adalah hasil dari pelaksanaan tahap tersebut apakah dapat dikatakan sebagai inovasi memiliki nilai.

3. Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan

Indikator ini merupakan ada kerjasama antara fungsi selama proyek berlangsung secara terintegrasi, mulai dari manajemen produk, pemasaran, dan jual purna jual, R&D desain, dan tim operasional, artinya selama proses inovasi semua harus bekerjasama secara terintegrasi.

4. Integrasi lingkungan

Indikator ini menjelaskan bahawa inovasi perlu sesuai dengan konteks dimana inovasi dilakukan dan hasil akan digunakan. Indikator ini berkaitan dengan sama aspek pendukung inovasi mulai dari penggunaan teknologi, manfaat program bagi masyarakat/konsumen, dampak inovasi terhadap lingkungan, distributor dan penjual.

Berdasarkan indikator manajemen inovasi, penjelasan indikator di atas adanya inovasi aplikasi kasir yang dalam program E-Warong KUBE-PKH dibutuhkannya sebuah integrasi antar dalam mendukung adanya nilai inovasi yang digunakan karena masih adanya kendala dalam pelaksanaan aplikasi kasir di E-Warong KUBE-PKH Kota Metro, kemudian mengungkapkan bahwa birokrasi pelayanan

publik apabila berkeinginan melakukan sebuah inovasi dalam pelayanan publik, maka ada dua hal penting yang harus diperhatikan, yakni kreativitas dan iklim kompetisi. Inovasi yang dikeluarkan berbentuk *E-Barcode* memiliki kekuatan kreativitas dalam pelayanan dan menjadi inovasi yang mampu bersaing dengan daerah lain sehingga mampu menjadi satu-satunya daerah di Indonesia yang menggunakan *E-Barcode* dalam pelayanan program BPNT E-Warong di Kota Metro.

Berangkat dari berbagai permasalahan tersebut, peneliti ingin menelaah mengenai inovasi pelayanan E-kasir dengan sistem *E-barcode* yang memudahkan penyaluran bantuan sehingga berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan berkontribusi dalam mengurai kemiskinan di Kota Metro dilatarbelakangi oleh dasar pemikiran di atas, maka peneliti mengangkat judul **“Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Kasir (*E-Barcode*) Dalam Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Pada E-Warong KUBE-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (*e-barcode*) dalam Bantuan Pangan Non Tunai pada E-Warong Kube-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung?

2. Apa saja kendala inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (*e-barcode*) dalam Bantuan Pangan Non Tunai pada E-Warong Kube-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka ada tujuan yang ingin dicapai peneliti diantaranya, sebagai berikut.

1. Memperoleh analisis tentang upaya inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (*e-barcode*) dalam bantuan pangan non tunai pada E-Warong Kube-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung
2. Memperoleh penjelasan tentang kendala inovasi melalui aplikasi kasir (*e-barcode*) dalam bantuan pangan non tunai pada E-Warong Kube-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah, sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini berguna untuk memperluas wawasan peneliti, dan menambah penelitian atau kajian bagi perkembangan ilmu administrasi negara, khususnya yang berkaitan dengan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan informasi dan masukan kepada pengelola E-Warong KUBE-PKH, Dinas Sosial Kota Metro dan Pemerintah Kota Metro yang terkait dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (*e-barcode*) dalam bantuan pangan non tunai pada E-Warong Kube-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan *New Public Governance*

1. Konsep *New Public Governance*

Sejalan dengan perkembangan *new public management* yang mulai diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik di akhir dekade 1970 atau di awal 1980an, bentuk-bentuk awal prinsip *good public governance* publik juga sudah turut diterapkan. Hal ini karena ide dari *new public management* sebenarnya sama dengan ide *good governance* yaitu bertujuan untuk menerapkan nilai-nilai manajemen sektor swasta pada manajemen operasional sektor publik agar tujuan dari didirikannya suatu organisasi sektor publik dapat tercapai.

Paradigma NPG yang dikembangkan dari konsep *public governance*, dimana pendekatan ini menunjuk pada saling interaksi antara para *stakeholders* dengan tujuan mempengaruhi hasil kebijakan (Bovaird & Loffler, 2009). *Stakeholders* tersebut meliputi antara lain masyarakat (warga negara), organisasi masyarakat, organisasi swasta, lembaga publik, media massa, organisasi nirlaba, kelompok kepentingan, dan sebagainya. Osborne (2010: 47) membagi inti perhatian *public governance* menjadi lima sudut pandang yang saling berkaitan satu sama lain yang mempengaruhi kualitas layanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. *Socio-Political Governance*, berfokus pada hubungan kelembagaan di dalam masyarakat, dimana pemerintah bukan lagi sebagai pihak yang paling

berkuasa atau yang paling menentukan dalam penyusunan kebijakan publik tetapi juga harus memperhatikan pelaku-pelaku lainnya di masyarakat agar diakui dan dipatuhi oleh semua pihak serta dapat memberikan pengaruh terhadap lingkungan.

- b. *Public Policy Governance*, berfokus pada interaksi diantara para elit politik dan jaringannya dalam menciptakan dan mengatur proses penyusunan kebijakan publik.
- c. *Administrative Governance*, berfokus pada efektifitas dalam pelaksanaan administrasi publik dan penempatan kembali fungsi administrasi publik sehingga dapat meliputi atau mencakup kerumitan permasalahan yang ada pada semua lini atau organisasi pemerintahan.
- d. *Contract Governance*, berfokus pada tatakerja NPM khususnya berkaitan dengan hubungan kontrak pengelolaan dalam pemberian layanan public
- e. *Network Governance*, berfokus pada bagaimana pengorganisasian secara otomatis jaringan-jaringan antar organisasi dapat berfungsi, dengan peranan atau tanpa peranan pemerintah, dalam pelaksanaan pemberian layanan publik.

Prinsip-prinsip NPG yang telah dikemukakan tersebut dapat digunakan untuk mencari solusi permasalahan yang ditimbulkan oleh NPM tersebut. Kemudian, untuk kasus inovasi kebijakan desentralisasi NPG menawarkan prinsip adanya *public policy governance*, dimana antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjalin hubungan yang sinergis agar ada keseimbangan antara pusat dan daerah. Persoalan kepentingan antara pusat dan daerah yang bernilai negatif dapat dieliminasi atau ditransformasi menjadi sebuah kerjasama yang produktif diantara para aktor diberbagai level daerah apabila dikelola oleh kelembagaan dan

kepemimpinannya yang kolaboratif dan penerapan *e-government* sebagai simbol dari inovasi dalam konteks NPM mengalami kendala karena masyarakat kurang berdaya dan kesulitan memperoleh akses. Pada paradigma NPG akan teratasi apabila masyarakat diberdayakan dan terjadi network diantara pilar *governance*.

B. Tinjauan Inovasi

1. Konsep Inovasi

Everet M. Rogers (2003: 12) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Menurut Susanto (2010: 30) inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan. Inovasi menurut Hamel dalam Ancok (2012: 56) mengartikan inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan. Sedangkan Menurut Kasali (2012: 12) pakar inovasi Indonesia dalam bukunya *Cracking Value* memberikan pemahaman bahwa nilai sektor bisnis memang saatnya diadopsi oleh sektor pemerintah “*corporate values*” belakangan bukan hanya mewabah dalam institusi korporasi, melainkan juga dalam dunia pemerintah”.

Berdasarkan pengertian para ahli inovasi yang merupakan suatu yang baru yang mempraktikkan prinsi-prinsip, proses manajemen tradisional yang dimaksud bergesernya dari bentuk lama ke bentuk baru yang mempengaruhi perubahan

tidak hanya pada organisasi korporasi namun organisasi pemerintah yang berdampak pada tidak sebatas membangun dan memperbahari namun juga memanfaatkan ide-ide ntuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

2. Kategori Inovasi

Menurut Muluk (2008: 40), dilihat dari segi proses, inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

1. *Subtaining innovation* (inovasi terusan) yang merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Inovasi organisasi pemerintah merupakan proses dalam menciptakan, mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide baru yang dapat memberikan manfaat lebih baik seperti mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi, dan efektivitas pelayanan (Nesta, 2014; Kobylinska & Biglieri, 2015: 7-22). Inovasi organisasi pemerintah didukung oleh munculnya era *postbureaucracy* yang mampu menggerakkan beberapa lini organisasi yang awalnya bersifat kaku. Era *post-bureaucracy* ditandai dengan peran *hybrid* yang dijalankan organisasi dengan karakteristik terbuka dan beragam dengan memberlakukan struktur organisasi baru yang lebih fleksibel. *Post-bureaucracy* melahirkan pola dan bentuk baru yang lebih “*disagregated*”, terjalin kerja sama dengan berbagai pihak termasuk pihak swasta Harris (2006: 87).

3. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Menurut Rothwell (dalam Sari 2014:222) faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Koordinasi dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik
- b. Kemampuan organisasi publik dalam menarik dan mempertahankan komitmen
- c. Kesiapan teknologi dan komunikasi internal dan eksternal
- d. Membangun hubungan dengan pelanggan secara efisien

Sedangkan menurut Publin dan Interact (dalam Sari 2014:223) faktor penghambat inovasi pelayanan publik adalah sebagai berikut;

- a. Ketidaksiapan organisasi publik secara finansial
- b. Kekurangan sumber daya manusia
- c. Penolakan masyarakat terhadap inovasi
- d. Hambatan teknologi dan komunikasi

4. Inovasi di Sektor Pemerintahan

Inovasi yang dilakukan organisasi pemerintah, Osborne (2010: 57) mengklasifikasinya ke dalam empat jenis yang berbeda didasarkan pada tingkat pelayanan atau produk yang dapat diberikan dan tingkat kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Keempat jenis inovasi tersebut yaitu: *developmental change*, *expansionary innovation*, *evolutionary innovation*, dan *total innovation*.

Developmental change merupakan bentuk paling dasar dari agenda perubahan yang terjadi pada level peningkatan pelayanan menggunakan pendekatan modifikasi cara sehingga tanpa melihat tingkat kebutuhan dari pelanggan. *Expansionary innovation* dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan bentuk pelayanan yang lama. Sebaliknya, *evolutionary*

innovation melakukan inovasi atas dasar perubahan bentuk layanan tanpa melihat tingkat kebutuhan pelanggan. Sementara *total innovation* merupakan jenis pelayanan baru atas kombinasi dari penemuan cara baru yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian para ahli inovasi di sektor pemerintahan diawali dengan adanya era *postbureaucracy* yang membawa perubahan organisasi di pemerintahan tidak kaku dan perubahan yang dilakukan organisasi pemerintahan untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat yang dapat dikategorikan inovasi yang dilakukan di sektor pemerintah adalah dengan *total innovation* merupakan jenis pelayanan baru atas kombinasi dari penemuan cara baru yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan pelanggan, pemerintah melakukan inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

a. Inovasi Pemerintah Daerah

Inovasi yang ada di pemerintah daerah dilakukan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan dan memberikan kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah khususnya pemerintah daerah, Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah BAB XXI Pasal 387 menjelaskan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi, pemerintahan daerah mengacu pada prinsip: Peningkatan Efisiensi, Perbaikan Efektifitas, Perbaikan Kualitas Pelayanan, Tidak ada konflik kepentingan, Berorientasi kepada kepentingan umum, Dilakukan secara terbuka, Memenuhi nilai-nilai kepatutan, Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Inovasi di sektor publik/pemerintah dalam lingkup pelayanan publik untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat seperti contohnya pada kemudahan memperoleh akses pelayanan dan inovasi mampu memberikan nilai-nilai bermanfaat, menurut Albury dalam Yogi Suwarno (2008: 55) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

Marry Maurren Brown dalam Rabbin, (2003; 427) strategi pelayanan dengan konsep *e-government* sendiri merupakan penggunaan teknologi berbasis web untuk meningkatkan akses kepada dan kiriman pelayanan pemerintah yang lain., secara bersama maupun individu, dalam pengembangan difusi teknologi-teknologi baru dan menyediakan kerangka kerja (*framework*) di mana pemerintah membentuk dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan untuk mempengaruhi proses inovasi, dengan demikian sistem inovasi merupakan suatu sistem dari lembaga - lembaga yang saling berkaitan untuk menciptakan, menyimpan, dan mengalihkan (mentransfer) pengetahuan, keterampilan yang menentukan teknologi. Inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah walaupun tidak ada satu kesepahaman definisi

mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut yang dapat dijadikan ukuran untuk menilai pelaksanaan inovasi (Rogers dalam Yogi Suwarno, 2008) yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. dimana

setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Sedangkan strategi inovasi dalam pemerintahan menurut Sangkala (2013) yaitu:

1. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan.
2. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.
3. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta.
4. Pelibatan warga Negara, kewenangan pemerintah yang inovatif harus merealisasikan peran peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan.
5. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, menggunkana perkembangan teknologi yang berkembang untuk berkembang dalam pekerjaan

Berdasarkan pengertian para ahli di atas inovasi di sektor pemerintahan dilakukan untuk memperbarui atau memperbaiki efektifitas efisiensi pelayanan

pemerintahan, di sektor pemerintahan inovasi dilakukan untuk memperoleh kepercayaan publik/masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014.

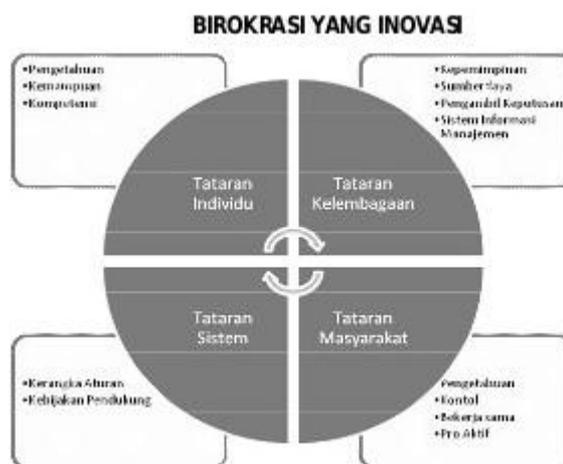
5. Inovasi Dalam Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik menurut Mutaqqin dalam Deddy dan Hendrikus (2016: 67) bahwa birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik apabila beberapa faktor berikut diperhatikan dalam upaya membangun birokrasi pemerintahan. Faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan yang lain dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, sistem, dan masyarakat, dalam kelembagaan birokrasi pemerintahan adanya faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi, menurut Terziowski dalam Deddy dan Hendrikus (2016: 67) adalah kemampuan inovasi suatu lembaga ditentukan oleh sejumlah faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi. Dimensi kemampuan inovasi tersebut antara lain meliputi: visi dan strategi, perekatan dasar kompetensi, penguatan informasi, dan kecerdasan organisasi, orientasi pasar dan pelanggan, kreativitas dan manajemen gagasan, sistem dan struktur organisasi, dan manajemen teknologi. Selain itu inovasi dalam pemerintahan dapat dikelompokkan dalam berbagai bentuk menurut Utomo (2014, dalam LAN, 2015) yakni inovasi dalam prosesnya, inovasi dalam bentuk program atau produk, inovasi dalam konteks hubungan kerja, inovasi dalam bentuk teknologi, inovasi dalam bentuk konseptual atau kebijakan, inovasi dalam bentuk metode, inovasi

terkait struktur organisasi dan inovasi dalam pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan penjelasan teori diatas inovasi dalam pelayanan publik muncul faktor-faktor terkait dengan dimensi kemampuan inovasi yang meliputi visi dan strategi, perekatan dasar kompetensi, penguatan informasi, dan kecerdasan organisasi, orientasi pasar dan pelanggan, kreativitas dan manajemen gagasan, sistem dan struktur organisasi, dan manajemen teknologi.

Inovasi dalam birokrasi oleh Mutaqqin dalam Deddy dan Hedrikus (2016:67) bahwa birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik, apabila beberapa faktor diperhatikan dalam upaya membangun birokrasi pemerintahan, faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan yang lain dan berintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, sistem, dan masyarakat, serta indikator sebagai berikut



Gambar 1. Birokrasi yang Inovatif untuk Pelayanan Publik
(Sumber, diolah peneliti, 2019)

Berdasarkan gambar 1 diatas tentang birokrasi yang inovatif untuk pelayanan publik adalah adanya tataran kelembagaan, tataran individu, tataran sistem, dan tataran masyarakat yang saling berkesinambungan dalam memaksimalkan birokrasi yang inovatif sehingga mampu memberikan pelayanan publik.

6. Teori Manajemen dan Inovasi (Menciptakan Nilai)

Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang mengandung arti tidak saja keberhasilan ekonomi melainkan juga keberhasilan sosial. Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang menciptakan nilai lebih besar untuk konsumen, untuk komunitas, dan lingkungan pada saat yang sama. Definisi ini menjelaskan bahwa inovasi tidak berarti saja “kebaruan” atau sesuatu yang baru, barang dan/atau jasa atau sistem produksi baru atau cara memasarkan baru; “kebaruan” itu perlu disertai dengan dampak positif bagi konsumen dan produsen; “kebaruan” itu harus menciptakan nilai guna bagi konsumen dan nilai tambah bagi produsen, adapun indikator dari manajemen inovasi penciptaan nilai berdasarkan prinsip Inovasi membutuhkan integrasi organisasi seperti yang disimpulkan Amoud De Meyer dan Sam Garg dalam Fontana 2009:130 terdiri atas:

1. Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi

Indikator ini merupakan ada kesuksesan dengan tujuan jangka panjang organisasi dan ada kontribusi proyek jangka panjang organisasi, menjelaskan bahwa perencanaan jangka panjang (visi) yang sesuai.

2. Integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek

Indikator ini merupakan kesesuaian proses output dan input dari satu fase ke fase lainnya, indikator ini lebih menekankan bagaimana proses yang ditempuh sama dengan hasil yang diharapkan mulai dari penggalian ide, pengembangan konsep, definisi produk, pengembangan produk/proses, dan peluncuran

produk. Kualitas proses dari awal sampai akhir sangat diperhatikan dalam indikator ini, proses dapat dikatakan tahap-tahap inovasi dilaksanakan dan output adalah hasil dari pelaksanaan tahap-tahap tersebut apakah dapat dikatakan sebagai inovasi memiliki nilai.

3. Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan

Indikator ini merupakan ada kerja sama antara fungsi selama proyek berlangsung secara terintegrasi, mulai dari manajemen produk, pemasaran, dan jual purna jual, R&D desain, dan tim operasional, artinya selama proses inovasi semua harus bekerjasama secara terintegrasi. Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai Kota Metro dengan inovasi aplikasi kasir (*E-Barcode*) dimulai dengan bantuan hibah komputer yang dilakukan Dinas Sosial Kota Metro untuk lebih meningkatkan efisiensi serta mempermudah pelayanan, namun dalam proses penggunaan aplikasi kasir (*E-Barcode*) terdapat kendala penggunaan aplikasi kasir karena masih kurangnya kemampuan anggota KUBE dalam penggunaan teknologi.

4. Integrasi lingkungan

Indikator ini menjelaskan bahawa inovasi perlu sesuai dengan konteks dimana inovasi dilakukan dan hasil akan digunakan. Indikator ini berkaitan dengan sama aspek pendukung inovasi mulai dari penggunaan teknologi, manfaat program bagi masyarakat/konsumen, dampak inovasi terhadap lingkungan, distributor dan penjual.

Berdasarkan penjelasan indikator manajemen inovasi penciptaan nilai, maka peneliti menggunakan manajemen inovasi penciptaan nilai inovasi menurut Amoud De Meyer dan Sam Garg dalam Fontana terkait dengan program E-

Warong KUBE-PKH Kota Metro adalah dengan munculnya aplikasi kasir (*E-Barcode*) diperlukannya integritas dalam hal ini adalah integritas integrasi proyek dengan visi strategis organisasi, integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek, integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, integritas lingkungan dengan keterakitan antara ke empat integritas maka dalam manajemen inovasi memunculkan nilai yang mampu bermanfaat untuk mempermudah pelayanan penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai dalam program E-Warong KUBE-PKH Kota Metro.

C. Tinjauan Pelayanan

1. Konsep Pelayanan

Konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Dalam pengertian secara etimologis, kata publik berasal dari bahasa Inggris, yakni "*public*" berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak, dan keperluan umum. Dalam Bahasa Indonesia, publik berarti orang banyak (umum). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan kegiatan membantu (*stakeholders*) dalam rangka memperoleh servis dan advis yang terkait dengan kepentingan umum (orang banyak).

Menurut Ratminto dan Atik Sepri Winarsih (2007: 47) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian lain menurut Hardiansyah (2011: 24) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sendiri ataupun lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukannya saran dan prasarana yang mendukung prosedur serta adanya tata cara aturan yang berlaku untuk menjamin dalam memberikan jasa pelayanan publik.

2. Jenis Pelayanan Publik

Jenis dalam pelayananan muncul karena adanya pelayanan umum atau pelayanan publik karena perbedaan kepentingan bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukak ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah (2011: 28) jenis pelayanan umum atau pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: pembuatan KartuTanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Motor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paper, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial. Berdasarkan penjelasan teori diatas jenis pelayanan publik E-Warong KUBE-PKH merupakan pelayanan jasa dalam bentuk pelayanan sosial yang membantu penyaluran Bantuan Sosial dengan mekanisme Bantuan Pangan Non Tunai.

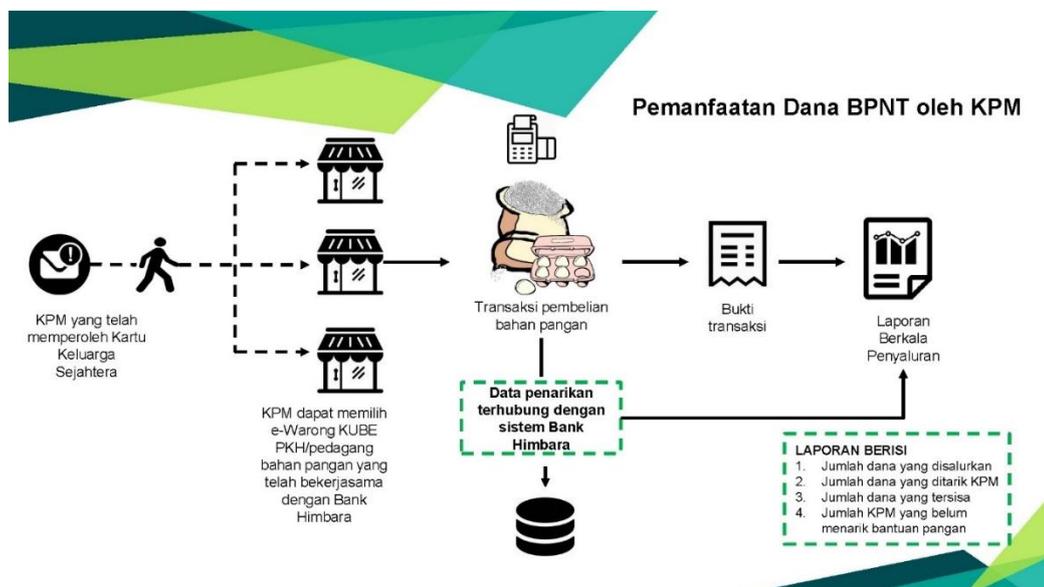
D. Tinjauan Tentang BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)

1. Konsep BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan ketepatan sasaran penyaluran bantuan sosial serta untuk mendorong keuangan inklusif, Presiden Republik Indonesia memberikan arahan agar bantuan sosial dan subsidi disalurkan secara non tunai, dengan menggunakan sistem perbankan, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah bantuan pangan dari pemerintah yang diberikan kepada KPM setiap bulannya melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli pangan di E-Warong KUBE PKH / pedagang bahan pangan yang bekerjasama dengan Bank HIMBARA. Bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran serta memberikan nutrisi yang lebih seimbang kepada KPM secara tepat sasaran dan tepat waktu. Tujuan kebijakan BPNT adalah:

1. Mengurangi beban pengeluaran Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan.
2. Memberikan gizi yang lebih seimbang kepada KPM.
3. Meningkatkan ketepatan sasaran dan waktu penerimaan Bantuan Pangan bagi KPM.
4. Memberikan pilihan dan kendali kepada KPM dalam memenuhi kebutuhan pangan.
5. Mendorong pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*)

Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai yang dilakukan sesuai dengan pemanfaatan dana yang di tetapkan sehingga untuk menghindari ketidaktepatan dana yang diterima oleh KPM dan tepat sasaran, berikut adalah gambar penyaluran BPNT dengan menggunakan kartu elektronik:



Gambar 2. Pemanfaatan Dana BPNT
(sumber: diolah peneliti, 2019)

Landasan hukum terkait dengan penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai adalah berdasarkan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial secara Non Tunai Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan Bantuan Sosial yang diberikan dalam rangka program penanggulangan kemiskinan yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial, dan pelayanan dasar.

E. Tinjauan E-Warong KUBE PKH

1. Pengertian E-Warong KUBE-PKH

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial, Nomor 25 Tahun 2016 pasal 1 poin 6 Kajian awal pelaksanaan program E-Warong KUBE PKH 2017 Elektronik warung gotong royong kelompok usaha bersama program keluarga harapan adalah sarana usaha yang didirikan dan dikelola oleh KUBE Jasa sebagai sarana pencairan bantuan sosial berupa bahan pangan pokok dan/atau uang tunai secara elektronik, kebutuhan usaha, serta pemasaran hasil produksi anggota KUBE. E-Warong KUBE PKH merupakan program lanjutan dari Program Keluarga Harapan yang sudah berjalan mulai dari tahun 2007. Selain itu gagasan pembentukan e-Warong KUBE PKH juga berawal dari pemberdayaan masyarakat yang telah terbentuk yaitu Kelompok Usaha Bersama atau sering didengar dengan KUBE. E-Warong KUBE PKH merupakan warung sembako biasa namun dalam proses transaksinya yang berbeda yakni berupa non tunai atau elektronik yang sesuai dengan arahan presiden dengan memperluas keuangan inklusif.

E-Warong KUBE PKH merupakan hasil kerja sama Kementerian Sosial dengan Bank pelaksana (Bank Negara Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia), Badan urusan logistik (Bulog), dan Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS) untuk mendistribusikan bantuan sosial PKH secara non tunai. Bantuan sosial yang hanya diakses oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang mempunyai Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). Program e-Warong merupakan penyaluran bantuan sosial dan subsidi yang diberikan oleh pemerintah dengan menggunakan sistem perbankan. Dalam hal ini masyarakat penerima bantuan diberikan bantuan secara non-tunai dengan cara mengirim dana bantuan ke masing-masing rekening penerima manfaat yang telah disediakan oleh bank terkait. Selanjutnya penerima manfaat dapat membelanjakan dana bantuan pangan ke e-Warong KUBE PKH yang telah dibentuk oleh sekelompok anggota penerima manfaat.

2. Landasan Hukum Pelaksanaan dan Pendirian E-Warong KUBE-PKH

a. Landasan Hukum

- 1) Peraturan Menteri Sosial Nomor 25 Tahun 2016 poin 1 nomor 6
- 2) Peraturan Menteri Sosial Nomor 7 Tahun 2017

b. Landasan Filosofis

- 1) Penanganan fakir miskin adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat dalam bentuk kebijakan, program, dan kegiatan pemberdayaan, pendampingan, serta fasilitasi untuk memenuhi kebutuhan setiap warga.
- 2) Bantuan sosial adalah bantuan berupa uang, barang, atau jasa kepada masyarakat miskin atau tidak mampu guna melindungi masyarakat dari

kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi pdan/atau kesejahteraan masyarakat.

- 3) Kelompok Usaha Bersama yang selanjutnya disebut KUBE adalah kelompok keluarga miskin yang dibentuk, tumbuh, dan berkembang atas prakarsanya dalam melaksanakan usaha ekonomi produktif untuk meningkatkan pendapatan keluarga.

3. Landasan Kelembagaan

- a. Kemensos perlu segera merampungkan regulasi program, seperti petunjuk teknis operasional (PTO), serta mendorong berbagai pihak agar segera merampungkan kerja sama di antara mereka secara formal (tertulis), selanjutnya regulasi dan rincian kerja sama ini perlu disosialisasikan kepada semua pemangku kepentingan di daerah, selain untuk menyeragamkan pemahaman, hal ini juga penting untuk mendapatkan dukungan yang nyata dari mereka sehingga fungsi e-warong sebagai (a) titik distribusi bansos nontunai, (b) agen bank, (c) komponen *livelihood* masyarakat miskin dapat berjalan dengan baik.
- b. Pembentukan e-warong dilakukan dengan pertimbangan cakupan akses wilayah, keterjangkauan KPM ke E-Warong jumlah KPM, melainkan bias juga di rumah pedamping ataupun lokasi lain yang memenuhi prasyarat tertentu seperti faktor keamanan, keterjangkauan, dan adanya ruang penyimpanan yang memadai. Kube Jasa yang dibentuk secara mendadak dan menunjukkan indikasi kurang mampu menjalankan perannya sebagai pengelola e-warong perlu mendapatkan perlakuan khusus, misalnya, dengan di bentuk ulang atau dibina dengan lebih intensif.

- c. Kemensos /KMIS perlu memberikan Pendampingan / pelatihan / edukasi kepada pengelola E-Warong dan KPM untuk meningkatkan kapasitasnya sehingga keberadaan E-Warong mampu mendorong mereka untuk menolong diri sendiri dalam upaya meningkatkan kesejahteraan, disisi lain Kemensos juga perlu menyediakan mekanisme insentif bagi pendamping PKH jika mereka juga dilibatkan dalam pelaksanaan E-Warong.

Electronic government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat, urusan bisnis serta hal-hal yang berhubungan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diterapkan dalam pemerintahan legislatif, yudikatif atau administrasi publik guna meningkatkan efisiensi internal, penyampaian informasi dan pelayanan publik maupun proses pemerintahan yang demokratis. Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Melalui pemanfaatan akses internet maka akan memunculkan banyak pengembangan model layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan masyarakat berperan secara aktif, secara sadar dan mandiri melakukan registrasi perizinan, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap layanan publik lainnya. Dengan bantuan internet, semua hal tersebut dapat dilakukan darimana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan tersebut, masyarakat diharapkan lebih produktif karena masyarakat tidak perlu lagi antri dan membuang waktu yang lama hanya untuk melakukan sebuah administrasi atau yang lainnya. Masyarakat dapat memanfaatkan banyak

waktunya untuk melakukan pembangunan lain sehingga dengan online sistem ini diharapkan produktifitas nasional dapat meningkat, menurut Abidin, Zainal, dalam Azari, Idham dalam Deddy Mulyadi dan Hendrikus (2016: 79) adapun tujuan penggunaan konsep ini adalah untuk mendorong dan menyederhanakan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik bagi semua pihak.

Berdasarkan penjelasan terkait *electronic government* adalah penggunaan pada teknologi dan informasi untuk memudahkan pelayanan publik, dengan menggunakan teknologi dan informasi yang sudah cukup maju khususnya pada program E-Warong KUBE-PKH yaitu aplikasi Kasir (*e-barcode*) yang menjadi inovasi dalam pelayanan.

F. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan
Handika Yogasulistyo (2017)	Efektivitas E-Warong KUBE Jasa PKH Sejahtera Wirobrajan dalam mengoptimalkan penerimaan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kota Yogyakarta Tahun 2017	Pengelolaan E-Warong berdasarkan efektivitas yaitu pelaksanaan e-Warong di Kelurahan Pakuncen belum berjalan dengan efektif dan efisien,	Penelitian yang dilakukan Handika Yogasulistyo membahas tentang efektifitas program E-Warong KUBE-PKH sedangkan peneliti membahas tentang inovasi pelayanan E-Warong KUBE-PKH Kota Metro dalam penyaluran BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)
IkaSurya Khariswati, Hj. Weni Rosdiana S.Sos., M.AP (2018)	Implementasi Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui E-Warong di Kelurahan Sidosermo Kecamatan Wonoculo Kota Surabaya	Ukuran dan tujuan kebijakan belum tercapai secara maksimal karena terdapat masalah pada mesin EDC sehingga dapat menghambat Penyaluran bantuan	Penelitian yang dilakukan Ika Surya Khariswati dan Hj. Weni Rosdiana membahas implemtasi BPNT melalui E-Warong sedangkan penulis membahas inovasi pelayanan E-Warong KUBE-PKH di Kota Metro untuk mempermudah transaksi dalam penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan (BPNT)
Fetiningrum, Amanda Vitha Kurnia (2017)	Inovasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Sebagai Upaya Pengentasan Kemiskinan (Studi pada Kelurahan Tunjung Sekar Kecamatan Lowokmaru Kota Malang)	Inovasi yang dilakukan pada program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam bentuk voucher tersebut lebih efektif dan efisien	Penelitian yang dilakukan Fetiningrum dan Amanda Vitha Kurnia membahas dampak inovasi BPNT dalam bentuk voucher sedangkan penulis membahas inovasi pelayanan publik E-Warong KUBE-PKH di Kota Metro melalui aplikasi kasir (<i>e-barcode</i>)
Silvia Maulidina (2018)	Analisis Korelasi Program Bantuan Pangan Non Tunai Terhadap Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga Miskin (Studi Kasus Pada Masyarakat Penerima Program Bantuan Pangan Non Tunai di Kecamatan Bojongloa Kaler)	Mengetahui hubungan antara bantuan pangan non tunai dengan pengeluaran konsumsi pangan dan non pangan di Kecamatan Bojongloa Kaler	Penelitian yang dilakukan Silvia Maulidina membahas analisis korelasi program bantuan pangan non tunai sedangkan peneliti membahas inovasi bantuan pangan non tunai dalam program E-Warong KUBE-PKH dengan sistem aplikasi kasir
Lisa Kurniawati F3314064	Analisis Dampak Penerapan Bantuan Pangan Non Tunai sebagai Pengganti Rastra dan Evaluasi Sistem Pelaksanaannya di Kota Surakarta	Meneliti dampak yang dirasakan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan penerapan BPNT serta untuk meneliti pelaksanaannya di Kota Surakarta.	Penelitian yang dilakukan Lisa Kurniawati membahas analisis dampak Bantuan Pangan Non Tunai sedangkan peneliti membahas adanya inovasi Bantuan Pangan Non Tunai dari rastra melalui program E-Warong KUBE PKH di Kota Metro

(Sumber: diolah oleh Peneliti, 2019)

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berdasarkan penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan lokasi yang sama dan penelitian ini berfokus pada Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui E-Warong KUBE-PKH yang merupakan bagian dari program Bantuan Sosial di Indonesia dengan tujuan untuk

menganalisis dan menjabarkan bagaimana pengelolaan E-Warong KUBE-PKH yang sukses serta menemukan kendala dalam pelaksanaan dan pengelolaan di E-Warong KUBE-PKH di Kota Metro sebagai lokus dari penelitian ini.

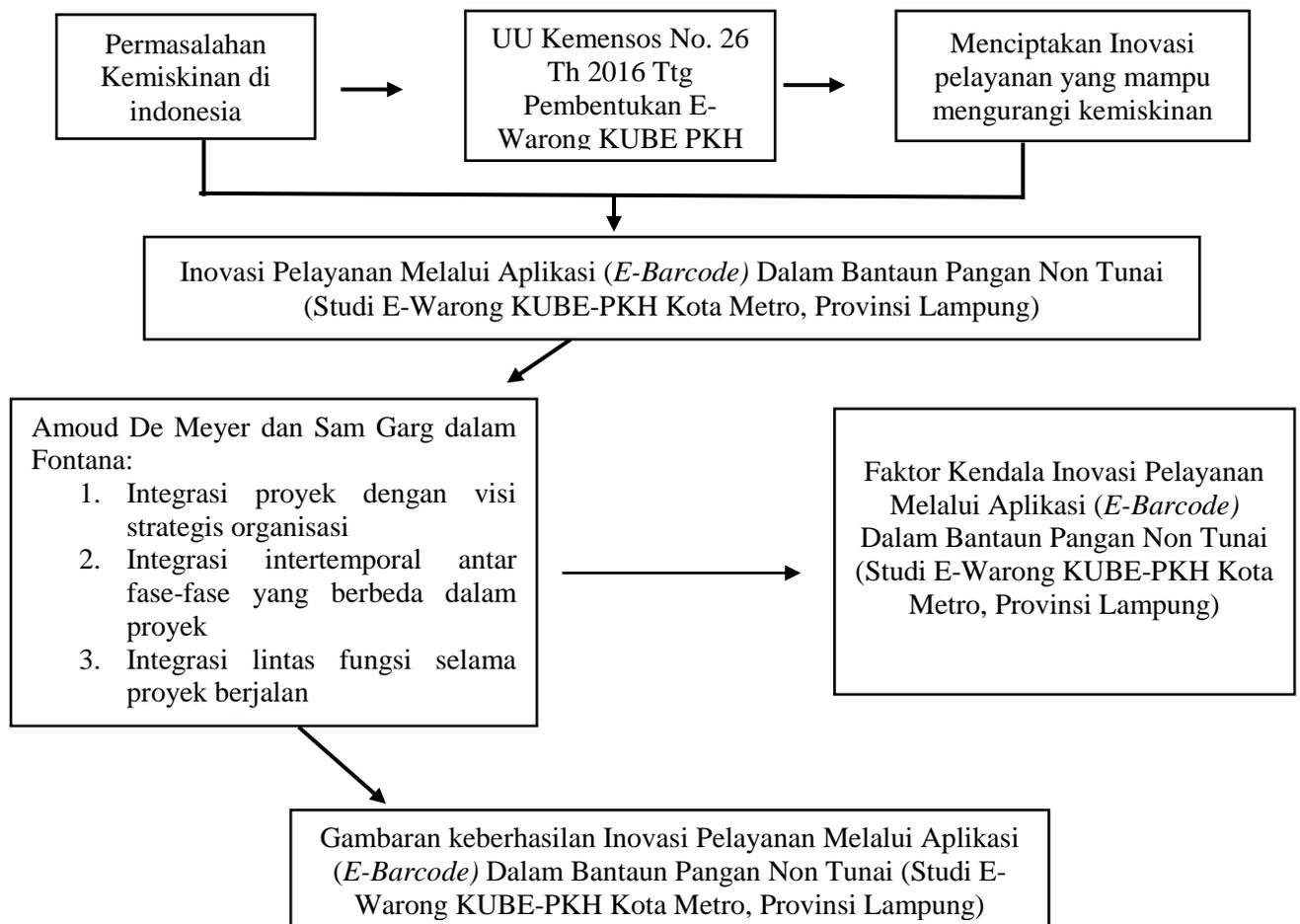
G. Kerangka Pikir

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi isu kesenjangan yang sangat serius, permasalahan kemiskinan yang menjadi ketimpangan antara kaya dan miskin tidak sesuai dengan pasal 34 ayat 1 Undang-Undang 1945 seluruh rakyat Indonesia, tanpa terkecuali berhak untuk mendapatkan kehidupan yang layak. Secara tegas disebutkan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara. Dengan demikian pemerintah mempunyai kewajiban untuk menanggulangi permasalahan ekonomi yang dihadapi seluruh masyarakat Indonesia, khususnya untuk masyarakat yang perekonomiannya kurang atau masyarakat miskin. Permasalahan kemiskinan menjadi target penting bagi pemerintah untuk mewujudkan pembangunan yang pada dasarnya untuk meningkatkan harkat dan martabat manusia, E-Warong KUBE PKH adalah program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dari Kementerian Sosial untuk menyalurkan bantuan sosial yang dahulunya berupa bantuan uang tunai menjadi bantuan non-tunai. Untuk mewujudkan penyaluran bantuan yang dimaksud maka ditetapkan kebijakan bantuan pengembangan usaha melalui Elektronik Warong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Bersama (e-Warong KUBE PKH).

Inovasi pelayanan melalui aplikasi Kasir (*e-barcode*) pada program e-Warong KUBE PKH yaitu meningkatkan akses masyarakat miskin terhadap sumber daya

sosial ekonomi. Inovasi ini berupa perubahan sistem penyaluran bantuan yang dahulu berupa pemberian bantuan sosial uang tunai berubah menjadi bantuan sosial non-tunai menggunakan kecanggihan teknologi internet. Peningkatan prakarsa dan peran aktif dalam pemberdayaan masyarakat miskin. Inovasi ini berupa pemberdayaan masyarakat penerima manfaat untuk mengelola bantuan sosial berupa bantuan pangan dari pemerintah dalam bentuk e-Warong KUBE PKH untuk mensukseskan program pemerintah dalam pemberantasan kemiskinan. Pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait pelayanan publik. Oleh karena itu, inovasi pelayanan melalui aplikasi Kasir (*e-barcode*) yang dilakukan oleh KUBE PKH Kota Metro, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran layanan yang mencakup teknologi yang dipakai, keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran upaya inovasi pelayanan melalui aplikasi Kasir (*e-barcode*) e-Warong KUBE Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Metro, Provinsi Lampung meliputi dengan inovasi pelayanan dengan (melihat peluang) peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan, karena itu perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang, (mengeluarkan ide) karena timbulnya inovasi pelayanan dan adanya teknologi pendukung, (mengkaji ide) adanya tahapan dilakukan kajian terhadap ide yang muncul kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar, (implementasi) adanya tahapan mengembangkan ide dan mengimplementasikan ide yang mengacu pada hasil karyawan.

Faktor kendala inovasi pelayanan melalui aplikasi Kasir (*e-barcode*) pada e-Warong KUBE Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Metro, Provinsi Lampung sebagai upaya pemberantasan kemiskinan juga menjadi penguat untuk menggunakan teori tersebut. Berdasarkan latar belakang asal mula program tersebut, inovasi pelayanan program E-Warong KUBE Program Keluarga Harapan (PKH), teori yang mendukung serta masalah yang dihadapi maka didapat sebuah gambaran keberhasilan dalam pengentasan kemiskinan merupakan salah satu bentuk dukungan program United Nation yang terbentuk dalam SDG's pada tujuan nomor 1 "no poverty". Adapun kerangka berfikir yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Kerangka Pemikiran
(Sumber: diolah oleh peneliti, 2019)

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Budgong dan Taylor dalam Moleong (2013: 4) tipe penelitian ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode deskriptif bertugas untuk melakukan presentasi objektif mengenai gejala-gejala yang terdapat di dalam masalah penelitian. Penelitian kualitatif bersifat menjelaskan, menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata dan kalimat sebagai jawaban atas masalah yang diteliti.

Berdasarkan Buku Panduan Pengusulan dan Penyusunan Skripsi (2007: 31), metode penelitian pada penelitian kualitatif terdiri atas pendekatan dan desain penelitian termasuk di dalamnya tipe penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, penentuan informan. Dilanjutkan dengan data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data termasuk pedoman wawancara (jika diperlukan), teknik pengolahan data dan teknik interpretasi data. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai pelayanan publik Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama-Program Keluarga Harapan (E-Warong).

B. B. Lokasi Penelitian

Menurut Moleong (2013: 97) penentuan lokasi penelitian merupakan cara terbaik yang ditempuh dengan mempertimbangkan substansi dan menjajaki lapangan dan untuk mencari kesesuaian dengan melihat kenyataan di lapangan. Sementara itu, geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dipertimbangkan dalam menentukan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan pada lokasi, sebagai berikut:

Kota Metro, Provinsi Lampung, pemilihan lokasi ini didasarkan dengan alasan: yaitu Kota Metro merupakan kota yang telah menjalankan program E-Warong KUBE-PKH setelah Kota Bandar Lampung, berdasarkan lokasi program Kota Metro memiliki 19 E-Warong yang tersebar di Kota Metro, alasan peneliti memilih lokasi Kota Metro karena E-Warong KUBE-PKH yang ada di Kota Metro melakukan inovasi pelayanan dengan penambahan aplikasi Kasir (*e-barcode*) yang menjadikan program E-Warong KUBE-PKH di Kota Metro contoh nasional seluruh E-Warong KUBE-PKH di Indonesia.

9 dari 19 E-Warong KUBE PKH sebagai sampel yang tersebar di Kota Metro merupakan lokus dari penelitian. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada organisasi yang mengelola dan mengaplikasikan E-warong KUBE-PKH baik yang telah berjalan maupun yang akan dijalankan berdasarkan Rencana Strategis program tersebut. Berdasarkan lokasi penelitian ini didapatkan informasi selain terkait proses pelaksanaan yakni kendala-kendala yang dialami selama berjalannya program ini. Organisasi ini merupakan pusat dari berbagai informasi secara keseluruhan mengenai E-Warong Kube PKH.

C. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2013: 97) mengatakan bahwa fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik. Fokus penelitian metode kualitatif bersifat *holistic* yang meliputi tempat, aktor dan aktifitas. Adapun fokus penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan memperoleh inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (*e-barcode*) dan kendala inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (*e-barcode*) dalam program E-Warong KUBE-PKH Kota Metro . Fokus penelitian ini berfokus pada beberapa hal berikut:

1. Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi dilihat dengan keterkaitan visi strategis dari organisasi pemerintah Dinas Sosial Kota Metro dengan inovasi aplikasi kasir.
2. Integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek, indikator ini merupakan kesesuaian proses output dan input dari satu fase ke fase lainnya dalam pemilihan inovasi aplikasi kasir (*e-barcode*).
3. Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan Indikator ini merupakan ada kerja sama antara fungsi selama proyek berlangsung secara terintegrasi, munculnya aplikasi kasir.
4. Integrasi lingkungan adalah indikator ini menjelaskan bahawa inovasi perlu sesuai dengan konteks dimana inovasi dilakukan dan hasil akan digunakan,

keterkaitannya dengan manfaat aplikasi kasir dengan program E-Warong KUBE-PKH

5. Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi e-kasir di E-Warong KUBE-PKH

D. Informan Penelitian

Sebuah penelitian kualitatif kunci utama sebagai sumber informasi dan data adalah informan. Oleh karena itu, terkait penelitian ini peneliti akan mewawancarai beberapa informan yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian, sebagai berikut.

Tabel 2. Informan Terkait Program E-Warong KUBE-PKH

No	Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara
1.	Bapak Subehi	Plt Kepala Dinas Sosial Kota Metro	2 April 2019, 15 Mei 2019
2.	Ibu Nanik	Plt Kasi Penangan Fakir Miskin	2 dan 16 April 2019, 16 Mei
3.	Mba Aulia	Koordinator BPNT Kota Metro	16 April 2019, 15 Mei 2019
4.	Ibu Apriyani	Pengurus KUBE-PKH Griya KPM	10 Mei 2019
5.	Ibu Dahliana	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Mandiri Jaya	15 Mei 2019
6.	Ibu Sri Sudadiyanti	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Karya Bersama	15 Mei 2019
7	Ibu Suwarjilah	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Istiqomah	16 Mei 2019
8	Ibu Maryati	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Mulya Jaya	16 Mei 2019
9	Ibu Rusmidar	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Mekar Wangi	16 Mei 2019
10	Ibu Ida	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Mandiri Bersama	16 Mei 2019
11	Ibu Es Pertiwi	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Sejahtera Keluarga	16 Mei 2019
12	Ibu Siti Munawaroh	Pengurus E-Warong KUBE-PKH Berkah Jaya	16 Mei 2019
.13	Ibu Rosita, Ibu Nisa	Koordinator pendamping PKH Kota Metro	18 Mei 2019
14.	Abdul somad	Penerima bantuan PKH dan BPNT	16 April 2019
15.	Ibu Aminah	Penerima bantuan PKH dan BPNT	16 Mei 2019

(Sumber: diolah oleh Peneliti 2019)

E. Data dan Sumber Data Penelitian

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Adapun data primer yang digunakan peneliti dalam memperoleh data yakni data yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan para narasumber. Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai adalah Kepala Dinas Sosial Kota Metro. Kemudian, data sekunder peneliti menggunakan dokumentasi berupa dokumen seperti peraturan perundangan, laporan keuangan, kegiatan, foto, dan berita media yang berkaitan dengan fokus penelitian. Adapun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan peneliti ini antara lain:

Tabel 3. Daftar Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian

No	Dokumen	Keterangan
1.	Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016	Tentang bantuan pengembangan sarana usaha melalui elektronik warung gotong royong kelompok usaha bersama program keluarga harapan
2.	Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009	Tentang kesejahteraan sosial dalam meningkatkan kapasitas dan mengembangkan kemampuan dasar serta kemampuan berusaha masyarakat miskin
3.	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial secara Non Tunai Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945	Bantuan Sosial yang diberikan dalam rangka program penanggulangan kemiskinan yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial, dan pelayanan dasar. Dalam hal ini penyaluran bantuan sosial untuk penanggulangan kemiskinan yang disalurkan melalui program E-Warong KUBE-PKH
4.	Kasi Plt Penangan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Metro	Pemberian bantuan hibah kepada 9 kelompok E-Warong KUBE-PKH yang menggunakan aplikasi E-Kasir dan Komputer

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2019)

F. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini ada tiga macam metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara (*interview*)

Esterberg dalam Sugiyono (2013: 231) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden yang telah mendalam. Penelitian ini informan yang diwawancarai adalah Dinas Sosial Kota Metro, struktur pengelola E-Warong KUBE-PKH, serta masyarakat setempat.

2. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan. Observasi yang digunakan adalah observasi terstruktur karena pengamatan dilakukan dengan panduan yang telah dibuat untuk melihat apa yang menjadi objek peneliti. Adapun objek yang diamati peneliti yakni fasilitas, dokumen, dan sebagainya yang ada di unit usaha E-Warong KUBE-PKH Kota Metro.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Buku Panduan Penyusunan Skripsi (2017:34) proses yang merinci usaha secara formal untuk menentukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu. Maka dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam teknik analisis data tersebut meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Tahapan ini peneliti memilah-milah mana data yang dibutuhkan dalam penelitian pelaksanaan program E-Warong KUBE-PKH dan mana yang bukan. Peneliti akan memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan pelaksanaan program E-Warong KUBE-PKH.

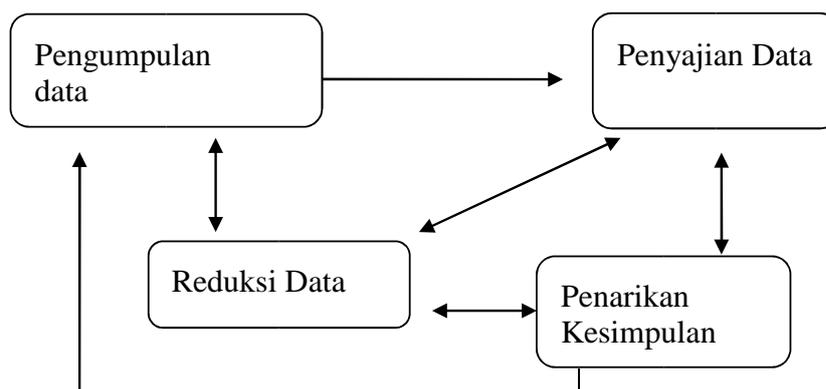
2. Penyajian data (*data display*)

Penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, gambar, foto dan sejenisnya. Melakukan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami. Penyajian data dilakukan dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara terhadap

informan yang memahami pelaksanaan program ini, serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

3. Kesimpulan (conclusion drawing/verification)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan inti sari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi hasil penelitian. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan konsep pelayanan publik elektronik warung gotong royong kelompok usaha bersama program keluarga harapan (E-Warung KUBE-PKH) di kota metro provinsi lampung. Berikut ini merupakan gambaran model interaktif yang diajukan Miles dan Huberman.



Gambar 4. Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman
(Sumber: diolah oleh Miles dan Huberman dalam sugiyono, 2013:247)

H. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut;

1. Triangulasi

Teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Mathinson dalam Sugiyono (2013: 332) nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh meluas, tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan derajat kepercayaan dengan menggunakan metode triangulasi, yaitu dengan membandingkan hasil teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan tersebut berasal dari berbagai pihak Dinas Kota Metro meliputi Plt Dinas Sosial Kota Metro, Plt Penangan Fakir Miskin serta Ketua Koordinator BPNT dengan cara melakukan wawancara dan dengan pengurus E-Warong KUBE-PKH Kota Metro serta masyarakat setempat. Observasi yang dilakukan pada saat peneliti turun ke lapangan serta dokumentasi yang didapatkan dari Kota Metro.

2. Keteralihan (*transferability*)

Pengujian keteralihan dalam penelitian kualitatif digunakan supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut maka peneliti harus membuat laporan yang rinci, jelas,

sistematis dan dapat dipercaya. Teknik ini dilakukan dengan menggunakan uraian rinci, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui tabel data yang disajikan oleh peneliti dalam hasil dan pembahasan.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Menurut Sugiyono (2013: 25) pengujian kebergantungan dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian tapi dapat memberikan data maka dari itu diperlukannya uji kebergantungan. Apabila proses penelitian tidak ada tetapi datanya ada, maka penelitian itu tidak *reliabel* atau *dependable*. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing.

4. Kepastian (*confirmability*)

Kepastian data (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data. Hal ini yang melakukan pengujian hasil penelitian adalah pembimbing dan penguji skripsi.

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Kasir (*E-Barcode*) Dalam Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Pada E-Warong Kube-Pkh Kota Metro, Provinsi Lampung)” maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Kasir (*E-Barcode*) Dalam Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Pada E-Warong Kube-Pkh Kota Metro, Provinsi Lampung)

a. Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi

Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi yang telah dilakukan oleh E-Warong di Kota Metro sudah sesuai dengan visi strategisnya yang mampu menunjukkan transparansi data kepada publik untuk pertanggungjawaban dalam penyaluran Bantuan Sosial Non Tunai dengan menggunakan inovasi sistem E-kasir (barcode) dalam transaksi penyalurannya serta dalam pelayanan dimaksimalkan dan beintegrasikan dalam meningkatkan efektivitas dan ketepatan sasaran serta pelayanan penyaluran bantuan sosial pangan non tunai.

b. Integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek

Integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek sudah berjalan optimal terlihat pada *output* yang dirasakan penyelenggara, pekerja

E-Warong, dan masyarakat penerima sesuai dengan tujuan dari program ini, integrasi sistem dan pelaporan yang mudah merupakan titik keberhasilan sistem aplikasi kasir serta adanya peningkatan pelayanan yang terintegrasi sistem melalui aplikasi e-kasir.

c. Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan

Integrasi lintas fungsi termasuk di dalamnya manajemen dan tim operasional, serta adanya manajemen pelayanan yang di perlu di maksimalkan sebagai bentuk penerapam aplikasi e-kasir.

d. Integrasi Lingkungan

Integrasi lingkungan bertujuan untuk melihat kebermanfaatan bagi lingkungan di sekitarnya, aplikasi e-kasir di E-Warong KUBE-PKH perlu adanya penambahan pengetahuan dan kontrol, kerja sama yang dilakukan dari pemerintah kepada masyarakat, serta mampu memberikan nilai bagi E-Warong KUBE-PKH yang modern dengan menggunakan aplikasi e-kasir.

2. Faktor Kendala internal dan eksternal

- a. Keterbatasan dari kemampuan *user* adalah dari PKH yang diberdayakan oleh KUBE dan ditekankan adanya kurang terampil dari segi pendidikan serta faktor usia yang tidak muda
- b. Ketidaksiapan organisasi publik secara finansial ini dilihat dengan adanya hibah komputer dari Dinas Sosial Kota Metro dan melihat adanya hambatan tersebut berupa keyboard yang eror serta pergantian yang masih menunggu karena harus ditinjau

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang peneliti rekomendasikan sebagai berikut

1. Pengembangan selanjutnya lebih baik jika pada saat login *user* e-kasir dikembangkan dengan sistem login *user* dan bagaimana cara mengidentifikasi apakah *user* login tersebut adalah *user* sebenarnya
2. Pemberian informasi dan pengetahuan berjangka pada masyarakat terkait saldo yang ada dalam kartu kombo dan penggunaannya, karena banyak masyarakat yang menitipkan kartunya pada petugas operasional E-Warong ataupun kepada satu orang yang dianggap mengerti terkait proses sistem E-Barcode.
3. Peningkatan jumlah aplikasi kasir (e-barcode) pada KPM/E-Warong yang ada di Kota Metro, karena baru 1 E-Warong yang berhasil menjadi percontohan bagi Kota Metro sendiri hingga Nasional. Gagasan atau inovasi yang baik harus disambut dengan antusiasme penerapan yang lebih banyak lagi, agar inovasi sistem E-Barcode dapat dikatakan optimal dan berhasil.
4. Perlunya penambahan komputer cadangan untuk pelayanan yang lebih cepat dan efisien dan mempercepat pergantian apabila terjadinya kerusakan sehingga tidak menghabiskan waktu dalam proses pergantian.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga
- Barata , Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Fontana, Avanti,2009. *Innovative we can: Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai Individu, organisasi, dan Masyarakat*. Cipta Inovasi Sejahtera: Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasali, Rhenald. 2012. *Cracking Value*. Jakarta, Gramedia Pustaka
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang. FIA UNIBRAW
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition, Free Press, New York. *Innovative Behaviour. Netherlands: Universit of Amsterdam Business School*. Hal. 12
- Sangkal, 2014. *Innovative Governance Konsep dan aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing
- Sangkala.2013. *Innovative Government*, Yogyakarta: Capiya Publishing
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Susanto.2010. *60 Management Gems*. Jakarta, Kompas.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Sumber Jurnal

Amalia, R., Madris, A., & Razak, R. (2015). Pengaruh Pengeluaran Pemerintah Terhadap Kemiskinan di Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Analisis*, 4(2), 183-189.

Harakan, A., & Tahir, M. M. (2018). Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart Card Di Kota Makassar. Diakses tanggal 25 September 2018

Ridlowi, R., & Himam, F. Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 22-37. Diakses tanggal 25 September 2018

Jumhariyani, J., Ilyas, G. B., & Munir, A. R. (2018). Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan terhadap Inovasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 266-288. Diakses tanggal 25 September 2018

Sutrisno, M. R. D. S. (2015). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(11), 1814-1820. Diakses tanggal 18 September 2018

Kobylińska, U. (2016). Public sector innovativeness in Poland and in Spain—comparative analysis. *International Journal of Contemporary Management*, 14(2), 7-22. Diakses tanggal 24 Maret 2019

Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (Bpmp) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovation In Regional Board Of Investment And Integrated Services (Bpmp) At Kubu Raya Regency). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2). Diakses tanggal 21 Januari 2019

Zaenuri, M. (2012). Inovasi Tata Kelola Pemerintahan di Indonesia: Perlunya Perubahan Paradigma dari New Public Management (NPM) Menuju New Public Governance (NPG). Diakses tanggal 21 Januari 2019

Sumber Dokumen

Undang-undang dasar 1945 pasal 34 ayat (1)

Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial secara Non Tunai Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Sumber Website

<https://www.kemsos.go.id/sites/default/files/BPNT.pdf> diakses pada tanggal 31 Oktober 2018

<http://news.metrotvnews.com/peristiwa/VNnJ2yjN-kenapa-bansos-rastra-dan-bantuan-non-tunai> diakses pada tanggal 31 Oktober 2018

<https://lampungcentral.com/central-news/item/6279-e-warong-kota-metro-jadi-model-percontohan-nasional.html> diakses pada tanggal 17 November 2018