

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LABORATORIUM  
INOVASI BERBASIS KEMITRAAN DI BADAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN DAERAH KOTA MAKASSAR**



Oleh:

**ROYYAN FREDY PUTRA**

Nomor Induk Mahasiswa: 10561 11161 17

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTASI LMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LABORATORIUM  
INOVASI BERBASIS KEMITRAAN DI BADAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN DAERAH KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

ROYYAN FREDY PUTRA

Nomor Induk Mahasiswa: 10561 11161 17

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**


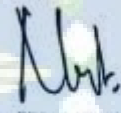
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**


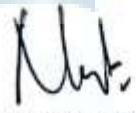
## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

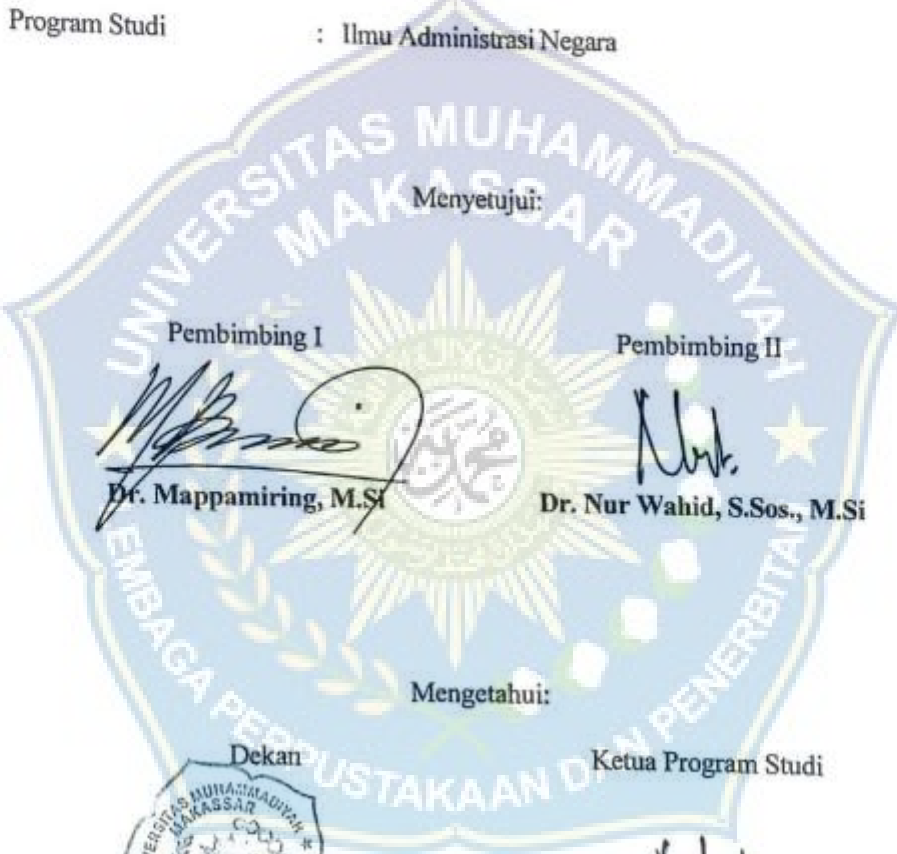
Judul Proposal Penelitian : Efektivitas Pelayanan Publik Pada Laboratorium  
Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan  
Pengembangan Daerah Kota Makassar  
Nama Mahasiswa : Royyan Fredy Putra  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 1116117  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I	Pembimbing II
 Dr. Mappamiring, M.Si	 Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan	Ketua Program Studi
 Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si NBM: 730727	 Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si NBM: 991742



## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0295/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, 29 Agustus 2024.



**TIM PENILAI**

Ketua Sekretaris

Dr.Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si NBM: 730727

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si NBM: 992797

**PENGUJI:**

1. Dr.H. Mappamiring, M.Si ( )
2. Drs.H. Ansyari Mone, M.Pd ( )
3. Dr. Hafis Elfiansyah P, M.Si ( )
4. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si ( )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Royyan Fredy Putra

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11161 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 06 Juni 2024

Yang Menyatakan,

  
Royyan Fredy Putra

## ABSTRAK

**Royyan Fredy Putra (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar. Dibawah bimbingan Mappamiring dan Nur Wahid.**

Fokus penelitian ini mengenai Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Pada Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana efektivitas Pelayanan Publik Pada Laboratorium Inovasi Berbasis kemitraan di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian dengan Metode kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumntasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis kemitraan dalam peningkatan pelayanan publik di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar dengan menggunakan 5 Indikator Efektifitas yaitu Sudah efektif dan berjalan sesuai denga tujuan yang diharapkan Balitbangda Kota Makassar

**Kata Kunci :** Efektifitas, Pelayanan Publik, Labinov Beken

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis memanjatkan puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT, yang telah menganugrahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar”.

Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dari penyusunan skripsi ini berkat bimbingan, bantuan, dan saran-saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih Kepada Kedua Orang tua yang senantiasa memotivasi dan mendo'akan penulis. Dan yang terhormat:

1. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Semoga ibunda sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.
2. Bapak Dr.Mappamiring, M.Si selaku pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis. Semoga Bapak sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.



3. Bapak Dr.Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis. Semoga Bapak sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.
4. Bapak Dr.Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh Staff Kantor Balitbangda Kota Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
7. Rekan-rekan tercinta Keluarga Besar GA7, Keluarga Besar Kemiah dan Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Semoga skripsi yang peneliti susun ini dapat bermanfaat bagi penulis, mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara lainnya, dan bagi siapa saja yang membaca. Mohon maaf jika ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi dan penulis mengharapkan adanya kritik, masukan, dan saran terhadap skripsi ini.

Makassar, 06 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Royyan Fredy Putra



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR</b> .....	i
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Konsep dan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir .....	25
D. Fokus Penelitian.....	26
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
A. Waktu dan Lokasi.....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	29
C. Informan Penelitian.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31

E. Teknik Analisis Data .....	32
F. Teknik Pengabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian .....	38
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel. 3.1. Informan Peneltian.....	30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir .....	26
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2. Dokumentasi Pelatihan Labinov Beken .....	42
Gambar 4.3 Inovasi Home Care .....	55
Gambar 4.4. Inovasi Lorong Sehat (Longset) .....	55
Gambar 4.5. Dongeng Keliling (Dongkel) .....	56
Gambar 4.6. Penerimaan Penghargaan .....	56



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, inovasi menjadi kunci utama untuk meningkatkan daya saing dan kesejahteraan suatu bangsa (Arafat & Darmawati, 2021). Inovasi yang berkelanjutan tidak hanya didorong oleh kreativitas dan pengetahuan, tetapi juga oleh kolaborasi antara berbagai pihak (Madsen, 2020). Inovasi dalam pelayanan publik telah menjadi fokus utama bagi banyak pemerintah di seluruh dunia dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Lapuente & Van de Walle, 2020). Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik terus berubah, menuntut layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif.

Tantangan seperti birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya sumber daya, dan sistem yang ketinggalan zaman sering kali menghambat pemberian layanan optimal, sehingga inovasi menjadi alat penting untuk menciptakan proses yang lebih sederhana dan memperkenalkan teknologi mutakhir. Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi, seperti big data, kecerdasan buatan (AI), Internet of Things (IoT), dan blockchain, membuka peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Aziz et al., 2021; Bashar et al., 2022; Sedayu & Andriyansah, 2021; Wijaya & Winardi, 2022; Zein, 2021).

Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, mengurangi biaya, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi dan keandalan layanan (Kurniawan, 2024; Nugroho & Pramudita, 2024). Selain itu, inovasi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan melalui sistem e-government, yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi publik, mengajukan layanan, dan melaporkan keluhan dengan lebih mudah (Utami, 2023). Inovasi memberdayakan masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam proses pelayanan publik, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Inisiatif seperti Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan (Labinov Beken) adalah contoh konkret dari upaya untuk mendorong inovasi melalui kemitraan yang kuat dan kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan, guna menciptakan solusi inovatif yang memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat dan negara. Dalam konteks ini, Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan (Labinov Beken) muncul sebagai inisiatif strategis yang bertujuan untuk mendorong terciptanya inovasi melalui kemitraan antara akademisi, industri, pemerintah, dan komunitas. Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan (LabInov) di Kota Makassar adalah sebuah pusat inovasi yang dirancang untuk mendorong pengembangan ide dan solusi melalui kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, akademisi, industri, dan masyarakat. LabInov bertujuan untuk menciptakan ekosistem inovasi yang terintegrasi dan inklusif, guna meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat kota Makassar.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Melalui pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dapat menciptakan berbagai program yang mendukung dan dapat memajukan Daerahnya melalui Program Inovasi Daerah seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, 2017, menjelaskan bahwa Inovasi Daerah adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Walikota Makassar Nomor : 41 Tahun 2019 Tentang Laboratorium Inovasi Daerah, Inovasi Daerah yang merupakan berbagai bentuk pembaharuan dan terobosan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas dan kinerja Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik berperan penting dalam merumuskan program-program yang akan menjadi mekanisme yang mampu membawa suatu Daerah ke tingkat yang lebih tinggi sehingga mampu meraih predikat Smart City. Kota Makassar merupakan salah satu kota di Provinsi Sulawesi Selatan dan merupakan Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan. Pemerintah Daerah Kota Makassar saat ini sedang melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan sehingga dapat meraih predikat Smart City melalui berbagai



Program Inovasi Daerah, salah satu Program Inovasi Daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Makassar adalah Program Pendampingan yang dinamakan Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan. Pemerintah Kota Makassar.

Laboratorium Inovasi yang dibentuk pada tahun 2017 hingga saat ini merupakan kegiatan fasilitasi bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Perusahaan Daerah (Perusda) di lingkup Kota Makassar dalam rangka memberikan pemahaman terhadap ide atau gagasan yang akan digali dalam melahirkan inovasi. Inovasi ini merupakan salah satu solusi dari kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pemberian pelayanan publik. Kegiatan Advokasi Laboratorium Inovasi ini dimaksudkan untuk mengefektifkan pelaksanaan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan sekaligus sebagai bahan monitoring dan evaluasi di masa yang akan datang. Sehingga melalui Laboratorium Inovasi ini sangat membantu Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansinya.

Inovasi Daerah adalah tumbuhnya kapasitas inovasi yang ditandai dengan terwujudnya gagasan dan karya inovasi yang nyata, bermanfaat, dan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Fungsi Laboratorium Inovasi Kota Makassar adalah sebagai lokasi/tempat diskusi; coaching clinic; analisis dan pengembangan inovasi; perumusan lahirnya kandidat inovasi baru; serta menyusun strategi peningkatan kualitas inovasi.

Laboratorium Inovasi secara konseptual dengan melakukan serangkaian proses/tahapan yang dikenal dengan 5 D inovasi, dimana setiap proses/tahapan

memiliki tujuan dan metode masing-masing yang saling bersinergi untuk menghasilkan inovasi. SKPD. Laboratorium Inovasi 5 D merupakan akronim dari Drum up, Diagnose, Design, Delivery, dan Display. Melalui 5 (lima) tahapan tersebut, Pemerintah Kota Makassar telah menghasilkan berbagai inovasi terkait tata kelola pemerintahan dengan melibatkan pentahelix, yaitu Pemerintah, Akademisi, Bisnis, Media, dan Komunitas sehingga mampu meningkatkan kualitas dan kapasitasnya dalam upaya memenuhi tuntutan lingkungan yang bersifat strategis.

Adapun hasil observasi yang dilakukan terkait Inovasi berbasis kemitraan (Labinov Beken) dalam pelayanan publik di Kota Makassar menghadapi beberapa masalah yang dapat mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutannya. Salah satu masalah utama adalah kompleksitas koordinasi antar stakeholder. Dalam kemitraan ini, banyak pihak yang terlibat seperti pemerintah, sektor swasta, LSM, dan masyarakat. Mengkoordinasikan berbagai kepentingan dan tujuan yang berbeda bisa menjadi tantangan, terutama ketika komunikasi antara stakeholder kurang efektif sehingga dapat menyebabkan miskomunikasi dan kesalahpahaman yang menghambat progres. Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun anggaran, juga menjadi hambatan. Kurangnya tenaga kerja yang terlatih dan berkompoten dalam mengelola dan menjalankan inovasi, serta keterbatasan dana untuk mendukung inisiatif baru dan keberlanjutan program kemitraan, memperumit pelaksanaan inovasi ini. Resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan, di mana budaya kerja yang sudah terbentuk dan metode kerja lama seringkali

sulit diubah, ditambah dengan kurangnya pemahaman dari stakeholder atau masyarakat mengenai manfaat inovasi tersebut, sehingga menimbulkan ketidakpedulian atau penolakan terhadap perubahan yang diusulkan.

Penelitian tentang Laboratorium Inovasi nyatanya masih sedikit dilakukan, adapun hasil penelusuran peneliti hanya menemukan beberapa artikel seperti penelitian dari Mardana et al., (2023) yang menyampaikan bahwa kinerja Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan (Labinov Beken) telah mampu meningkatkan kualitas Pemerintah Kota Makassar dengan baik, namun masih perlu adanya perbaikan dalam mendukung pelaksanaannya. Selain itu, penelitian yang hampir sama juga dilakukan oleh Mustari et al., (2022), terkait jaringan inovasi pelayanan publik di Sulawesi Selatan, menunjukkan bahwa implementasi JIPP Sulawesi Selatan terlaksana dengan baik, dengan kemampuan mendistribusikan informasi terkini dengan dukungan website yang dibuat, sebagai sarana sebagai sarana pembelajaran dan pusat data informasi inovasi pelayanan publik, serta menjadi pusat percepatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun penelitian ini juga akan meneliti terkait Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan (Labinov Beken). Akan tetapi, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, karena penelitian ini akan mengkaji terkait efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan (Labinov Beken) dalam peningkatan inovasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini akan berfokus pada instansi Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

Maka dari itu, adapun judul penelitian ini ialah “**Efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar**”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini ialah: Bagaimana efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis kemitraan dalam peningkatan pelayanan publik di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Manfaat Teoritis
  - a) Sebagai informasi akademis mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis kemitraan.
  - b) Memperoleh kajian mengenai tingkat efektifitas penerapan inovasi pelayanan berbasis kemitraan
  - c) Sebagai referensi untuk pengembangan dalam penelitian selanjutnya.

## 2) Manfaat Praktis

Bagi Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar dapat menjadi bahan evaluasi ke depan dalam pelayanan berbasis kemitraan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dema Prayuda Saputra (2021)	Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Program ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai surat-surat. Namun ada beberapa masyarakat yang mengalami kesulitan sehingga tidak bisa melakukan proses pembuatan surat melalui SIPRAJA. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. secara keseluruhan program SIRPAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Namun jika adanya kendala teknis pada aplikasi berikut dan ada masyarakat yang memilih untuk melakukan secara offline saran penulis adalah operator tetap mambantu untuk mendaftarkannya dan membimbing masyarakat agar melakukan layanan melalui program SIPRAJA.

2.	Nimas Aulia Nandha Pratama,dkk (2020)	Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1) sudah diterapkan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. (2) Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat langsung, kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan dilapangan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya pertemuan rutin kepada instansi-instansi terkait setiap satu sampai tiga bulan sekali, bertujuan untuk evaluasi membangun pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dan juga terdapat fasilitas untuk ibu dan anak seperti ruang menyusui dan tempat bermain anak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengantri lainnya.
3.	Deisy Angreini Lahutung, dkk (2021)	Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program Ponter (Pajak Online Terpadu) belum dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari pencapaian tujuan yang masih belum konsisten ,integrasi yang dilihat dari



			kurangnya proses sosialisasi dan adaptasi yang masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.
4.	Riska Fakhriyah, dkk (2022)	Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan)	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka peneliti dapat menyimpulkan mengenai Efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan dikatakan belum efektif terlihat dari kurang dari 70% pelaporan yang diarsipkan daripada yang terselesaikan serta 84% masyarakat tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini. Saran dari penelitian ini adalah pemerintah Sumatera Selatan dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi harus lebih rutin dalam melakukan sosialisasi terkait dengan penerapan dan tata cara penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! dengan cara lebih mengoptimalkan peran media sosial, melakukan sosialisasi di kantor camat/lurah serta malakukan sosialisasi dikalangan mahasiswa dan pelajar.

Sumber : Diolah oleh peneliti

Berikut akan dijelaskan perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian nantinya yaitu: Dari ketiga penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan, adapun perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan judul Efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

Fokus penelitian dalam penelitian ini dianalisis Untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik maka penulis menggunakan indikator utama dalam efektivitas pelayanan public. Menurut Sutrisno, (2007) yaitu 1) Pemahaman program, 2) Ketepatan sasaran, 3) Ketepatan waktu, 4) Tercapainya tujuan, dan 5) Perubahan nyata.

## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Teori Efektivitas**

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai dimana target dapat dicapai yang telah ditetapkan sebelumnya keberhasilan organisasi pada umumnya di ukur dengan konsep efektivitas yang bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar instansi pemerintah dapat melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien, kamus ilmiah populer mendefinisikan sebagai ketetapan dalam penggunaan hasil guna atau menunjang tujuan.

Dalam Siagian (2001:24) yang berpendapat bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya. Kinerja menunjukkan keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya tujuan. Jika hasil kegiatan mendekati tujuan, ini berarti efisiensi yang lebih besar. Ketika seseorang berbicara tentang efektivitas sebagai manajemen kerja, berarti fokusnya adalah pada pencapaian berbagai tujuan, yang ditentukan oleh penggunaan tepat waktu dari sumber daya tertentu yang tersedia, harus ditentukan terlebih dahulu, dan

hasil yang dicapai dengan menggunakan sumber daya tersebut. Maka hasil harus dicapai dalam waktu yang ditentukan.

Dalam Patricia (2021:16) menjelaskan bahwa arti efektivitas dan efisiensi yaitu “Efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan”.

Efektivitas adalah hasil keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan. Kemudian Patricia (2021:11) menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu pelaksanaan pekerjaan mampu berhasil mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan oleh pekerjaan tersebut, dengan memanfaatkan semua potensi yang ada pada SDM ataupun sumber daya lainnya.

Efektivitas dapat diukur berhasil tidaknya suatu tindakan tertentu yang dilakukan oleh individu, kelompok atau lembaga tertentu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan (Japami & Eriyanti, 2019). Suatu tindakan dikatakan efektif apabila memungkinkan terlaksananya rencana yang telah ditentukan. Sebaliknya, upaya tersebut tidak akan efektif jika menyimpang dari rencana.

## 2. Indikator Efektivitas

Martani dan Lubis (1987), menyatakan efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut, Martani dan Lubis (1987), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

- a. Pendekatan sasaran Pendekatan ini memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Beberapa sasaran yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan
- b. Pendekatan sumber Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan. Indikator yang dipergunakan dalam pendekatan ini adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara

kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.

- c. Pendekatan proses Pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

### **3. Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja Menurut O'reilly (2003), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama.
- b. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas yang didelegasikan kepada karyawannya.
- c. Produktifitas, seseorang pegawai mempunyai produktifitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.
- d. Motivasi, pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahannya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak.
- f. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam melaksanakan tugas.
- g. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang sewaktu bekerja.
- h. Perlengkapan dan Fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pemimpin dalam bekerja.

Sedangkan Asdp & Bastiong, (2017) pengukuran efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

- a. Pendekatan optimasi tujuan, Penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu haru ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
- b. Pendekatan sistem, Memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada di dalam maupun yang berada di luar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
- c. Pendekatan perilaku, dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi perilaku orang-orang berada di dalamnya. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Budiani (2007), menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Ketetapan sasaran yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.



- b. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada 5 masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.
- c. Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

Menurut Sutrisno (2010) dalam menentukan efektivitas pelayanan dapat diukur melalui 5 indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Pemahaman Program menekankan pentingnya pemahaman Bersama mengenai tujuan, strategi dan mekanisme program.
- b. Ketetapan sasaran mengacu pada sejauh mana program mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan fokus pada kejelasan sasaran sebagai kontribusi program terhadap pencapaian tujuan yang diinginkan.
- c. Ketepatan Waktu menitikberatkan pada pencapaian target dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Tercapainya Tujuan mengevaluasi sejauh mana program berhasil dalam mencapai hasil yang diinginkan.

- e. Perubahan Nyata menilai dampak yang dihasilkan program, dengan fokus perubahan positif dimasyarakat atau lingkungan sebagai hasil dari implementasi program.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja Menurut O'reilly (2003), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu sebagai berikut :

- a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama.
- b. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada karyawannya.
- c. Produktifitas, seseorang begawai mempunyai produkifitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.
- d. Motivasi, pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahanya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugaas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak.

f. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam melaksanakan tugas.

g. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang sewaktu bekerja.

h. Perlengkapan dan Fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pemimpin dalam bekerja

#### **4. Konsep Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi merupakan penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk, pelayanan dan metode yang baru dalam penyampaian pelayanan publik yang hasilnya diharapkan dapat memperbaiki secara signifikan terhadap outcomes yang lebih efektif, efisien dan berkualitas. Menurut Osborn & Brown, (2005), inovasi adalah pengenalan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi (seringkali inovasi) dari sebuah ide baru. Sedangkan menurut Peter Drucker seorang pakar manajemen, inovasi adalah instrument yang spesifik dari kewirausahaan, inovasi adalah seni yang meningkatkan sumber-sumber dengan kapasitas baru untuk menciptakan kekayaan. Pada dasarnya inovasi dilakukan dengan mendasarkan pada dua inti alasan yaitu, pertama untuk meningkatkan daya tanggap terhadap

kebutuhan lokal dan individu, kedua untuk memenuhi kebutuhan publik dan harapan masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada

Pada sektor publik inovasi sangat penting untuk pengembangan pelayanan publik, inovasi hadir sebagai produk baru dan menggantikan kebiasaan lama, Artinya pada prinsipnya konten setiap pelayanan publik harus mengandung inovasi-inovasi baru. Konsep inovasi mendalam sebagai landasan keunggulan kompetitif semakin dikenal dan berkembang didunia bisnis dalam satu dekade terakhir (Suhaeman et al., 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Fitriana, 2014). Menurut Gumular, (2016)

inovasi pelayanan publik adalah penciptaan maupun pemanfaatan ide, praktik, produk, jasa, metode, proses atau prosedur baru dalam pelayanan publik secara sengaja agar memberikan manfaat secara signifikan bagi penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan. Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu ide/gagasan, produk, cara baru dalam teknologi pelayanan ataupun perbaikan atau perluasan dari inovasi yang sudah ada sebelumnya yang memberikan manfaat bagi pelayanan publik.

Berdasarkan panduan pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik yang diterbitkan oleh Pusat Inovasi Pelayanan Publik, Kedeputian Inovasi Administrasi Negara, Lembaga Administrasi Negara (Suprihatini, 2017) ada empat dimensi untuk dijadikan indikator mengukur inovasi pelayanan publik yaitu:

- a. Kebaruan (pendekatan baru); Kebaruan (pendekatan baru) adalah memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Produktif; Produktif adalah program/kegiatan implementasi inovasi pelayanan publik yang mampu menghasilkan perbaikan pelayanan publik yang dapat dibuktikan.

- c. Berdampak; Berdampak adalah memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- d. Berkelanjutan; Berkelanjutan maksudnya adalah memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

## 5. Konsep Labinov Beken

Labolatorium Inovasi Berbasis Kemitraan (LabInov) di Kota Makassar adalah sebuah pusat inovasi yang dirancang untuk mendorong pengembangan ide dan solusi melalui kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, akademisi, industri, dan masyarakat. LabInov bertujuan untuk menciptakan ekosistem inovasi yang terintegrasi dan inklusif, guna meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat kota Makassar.

### a. Tujuan dan Fokus Utama Labinov Beken

Pengembangan Teknologi dan Inovasi: LabInov berfokus pada pengembangan teknologi terbaru dan solusi inovatif yang dapat diimplementasikan di kota Makassar. Ini mencakup berbagai sektor seperti teknologi informasi, energi terbarukan, kesehatan, dan transportasi.

- 1) Kemitraan dan Kolaborasi: LabInov mengedepankan kemitraan antara berbagai pihak, termasuk universitas, perusahaan swasta, lembaga

pemerintah, dan organisasi non-pemerintah. Kolaborasi ini bertujuan untuk menggabungkan keahlian dan sumber daya yang berbeda untuk mencapai hasil yang lebih baik.

- 2) Peningkatan Kapasitas Lokal: Dengan melibatkan berbagai stakeholder, LabInov juga berfokus pada peningkatan kapasitas lokal dalam hal keterampilan dan pengetahuan. Ini termasuk pelatihan, workshop, dan program pengembangan untuk masyarakat lokal dan profesional.
- 3) Penyelesaian Masalah Lokal: LabInov mengidentifikasi dan menangani masalah-masalah yang spesifik untuk kota Makassar, seperti pengelolaan sampah, kemacetan lalu lintas, dan pengembangan urban yang berkelanjutan. Solusi yang dikembangkan diharapkan dapat memberikan dampak positif yang langsung dirasakan oleh masyarakat.
- 4) Fasilitasi Riset dan Pengembangan: Sebagai pusat inovasi, LabInov menyediakan fasilitas dan dukungan untuk riset dan pengembangan, membantu peneliti dan inovator dalam menguji ide-ide mereka dan mengembangkan prototipe.

#### b. Aktivitas dan Program

LabInov biasanya melaksanakan berbagai aktivitas, termasuk:

- 1) Hackathon dan Kompetisi Inovasi: Menyelenggarakan acara untuk merangsang kreativitas dan solusi baru dalam waktu yang singkat.



- 2) Pelatihan dan Seminar: Menyediakan pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan dalam inovasi dan teknologi.
- 3) Program Inkubasi dan Akselerasi: Mendukung startup dan usaha kecil dengan fasilitas, bimbingan, dan sumber daya untuk berkembang.
- 4) Proyek Kolaboratif: Menginisiasi dan mengelola proyek-proyek yang melibatkan berbagai pihak dalam menciptakan solusi berbasis kebutuhan lokal.

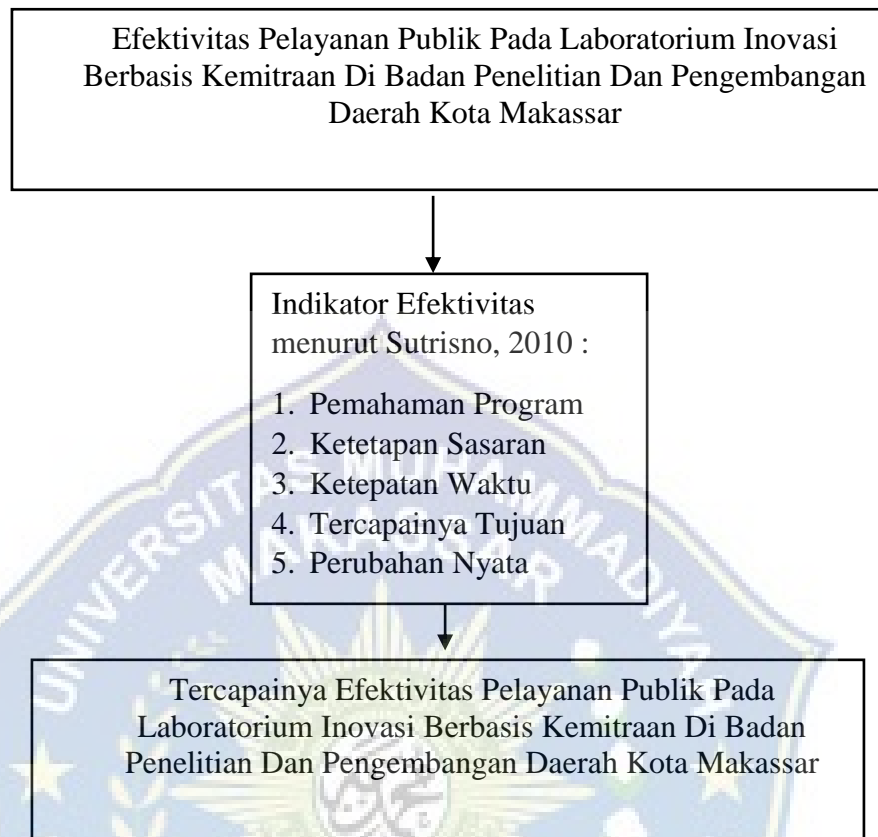
Dengan pendekatan berbasis kemitraan, LabInov berupaya menciptakan sinergi antara berbagai aktor kunci dalam ekosistem inovasi, dan dengan demikian, berkontribusi pada pengembangan berkelanjutan kota Makassar.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka Pikir yang digunakan sebagai landasan atau landasan bagi pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian. Kerangka acuan merupakan penjelasan mengenai permasalahan yang menjadi pokok permasalahan dan dirancang berdasarkan tinjauan pustaka dan temuan penelitian yang signifikan.

Untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik maka penulis menggunakan indikator utama dalam efektivitas pelayanan publik Menurut Sutrisno, (2007) yaitu 1) Pemahaman program, 2) Ketepatan sasaran, 3) Ketepatan waktu, 4) Tercapainya tujuan, dan 5) Perubahan nyata.

**Gambar 2.1. Kerangka Berpikir**



#### **D. Fokus Penelitian**

Berdasarkan kerangka pikir di atas maka yang menjadi fokus penelitian adalah indikator utama dalam efektivitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) Pemahaman program,
- 2) Ketepatan sasaran,
- 3) Ketepatan waktu,
- 4) Tercapainya tujuan,
- 5) Perubahan nyata.

## E. Deskripsi Fokus Penelitian

Dari fokus penelitian di atas, maka peneliti memberikan deskripsi fokus penelitian untuk mempermudah peneliti. Adapun deskripsi fokus penelitian sebagai berikut.

### 1. Pemahaman Program

Peneliti akan melihat dan mengevaluasi tingkat pemahaman inovasi pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat dan petugas layanan dalam memahami program Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

### 2. Ketepatan Sasaran

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana program mencapai target dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti kemudahan program dan keluhan masyarakat.

### 3. Ketepatan Waktu

Fokus penelitian ini akan menilai tingkat ketepatan waktu dan efisiensi program inovasi yang diterapkan.

### 4. Tercapainya Tujuan

Yaitu penilaian yang dicapai dengan penerapan inovasi dalam peningkatan pelayanan publik seperti peningkatan kepuasan masyarakat, efisiensi, atau aksesibilitas informasi.

### 5. Perubahan Nyata

Penelitian setelah diterapkannya inovasi layanan online dari

perspektif terkait dampak nyata dari penggunaan Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan dalam peningkatan pelayanan publik baik dalam hal efisiensi, produktivitas.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian yang dibutuhkan yaitu kurang lebih dua bulan setelah seminar proposal. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode kualitatif merupakan metode penelitian yang dilandaskan filsafat postpositivisme. Dalam metode ini, peneliti harus bertindak menjadi instrumen kunci. Analisis datanya biasa bersifat induktif atau kualitatif kemudian hasil dari penelitian akan menggunakan metode kualitatif yang menekankan pada makna dari pada sebuah generalisasi. Dari penjelasan tersebut maka peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif yang sesuai dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Publik Pada Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif hasil dari penelitian akan memberikan gambaran-gambaran tentang kondisi atau fenomena yang terjadi secara terperinci atau detail mengenai Efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan) di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar. Sehingga peneliti berusaha menggambarkan dan menjelaskan hal-hal yang telah didapatkan di lapangan selama proses penelitian dalam skripsi ini.

### C. Informan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, informan adalah orang-orang yang dapat memberikan sebuah informasi terkait yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun informasi yang dibutuhkan peneliti sesuai dengan judul penelitian yaitu Efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar. Dalam penentuan informan dari penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan cara memilih informan yang betul-betul memahami penelitian yang dilakukan agar bisa mendapatkan data yang akurat, adapun informan penelitian ini yaitu:

**Tabel 3.1. Informan**

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Dr. Muh.Amri Akbar, M.Si	MA	Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi
2.	Ikrom Trianto	IT	Fasilitator Inovasi Kota Makassar
3.	Andi Wahyuddin Z, S.T	AW	JFU Pengelola Data Bidang

			Pengembangan Inovasi dan Teknologi
4.	Irmawati Olli	IO	Staff Guru Sekolah SDN Sambung Jawa

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah yang paling utama atau penting dalam sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti menurut Sugiyono (2016) yaitu:

##### 1. Teknik Observasi

Menurut Sugiyono, (2016) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior”*.

Maka dengan teknik observasi, peneliti bias belajar mengenai perilaku, arti ataupun makna dari perilaku yang akan ditelitinya.

##### 2. Teknik *Interview*/Wawancara

Teknik pengumpulan data kedua yang akan digunakan yaitu teknik *interview*/wawancara. Teknik wawancara digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara yaitu tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait tentang Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar. Peneliti akan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disusun peneliti sebelumnya. Setiap informan atau responden akan diberi pertanyaan yang sama dan peneliti akan mencatat dan merekamnya.

##### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan-catatan tentang kejadian ataupun peristiwa

yang pernah terjadi sebelumnya. Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau data-data dari *literature*, *media online*, koran dan dokumen yang diberikan oleh informan tentang Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data model Miles dan Huberman, dalam teknik analisis ini menjelaskan tentang analisis data kualitatif dilakukan melalui cara interaktif dan terus menerus berlangsung yang dilakukan sampai tuntas serta menyebabkan datanya menjadi jenuh (Sugiyono, 2016). Berikut langkah-langkah teknik analisis data di bawah.

#### **1. Data Reduction**

Data yang telah diperoleh yang jumlahnya bisa dikatakan banyak perlu dilakukan pencatatan yang teliti dan terperinci. Ketika peneliti melakukan penelitian yang semakin lama, maka jumlah data akan semakin banyak dan kompleks serta menjadi rumit. Sehingga harus dilakukan penganalisaan data yang dinamakan dengan reduksi data. Mereduksi kata diartikan sebagai merangkum, memilih-milih hal-hal yang dirasa penting lalu dicari tema yang sesuai dan pola tepat. Dengan demikian data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan (di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar agar bisa mempermudah peneliti untuk pengumpulan data.



## 2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi kemudian mendisplaykan data, dengan melakukan pendisplayan data dapat mempermudah dan merencanakan sesuatu.

## 3. *Conclusion Drawing/ Verification*

Langkah selanjutnya adalah langkah analisis kualitatif, menurut Miles dan Huberman (2014) adalah penarikan sebuah kesimpulan dan akan dilakukan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan bisa dikatakan bersifat sementara dan bisa berubah jika belum didapatkan bukti-bukti yang kuat sehingga mendukung penelitian ditahap pengumpulan data selanjutnya. Sebaliknya, jika kesimpulan telah dikemukakan pada tahap awal dan kemudian didukung oleh bukti-bukti yang telah valid dan tetap konsisten ketika peneliti kembali untuk melakukan penelitian, sehingga kesimpulan tentang Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar yang telah diambil dikatakan kesimpulan yang dianggap kredibel.

## **F. Teknik Pengabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian begitu penting dilakukan, bertujuan untuk menentukan validitas dan reliabilitas data yang telah didapatkan pada saat penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengabsahan data yang digunakan yaitu teknik triangulasi yang terdiri dari (Sugiyono, 2016).

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu teknik yang digunakan dalam melakukan

pengujian kredibilitas dengan mengecek data penelitian tentang Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar yang telah diperoleh dari semua sumber yang telah didapatkan oleh si peneliti.

## 2. Triangulasi Teknik

Kedua yaitu triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data- data terhadap sumber data tentang Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar yang telah didapatkan peneliti dengan teknik yang berbeda dari cara sebelumnya.

## 3. Triangulasi Waktu

Salah satu yang mempengaruhi kredibilitas sebuah penelitian yaitu waktu. Data yang telah dikumpulkan sebelumnya melalui teknik wawancara contoh pada pagi hari, narasumber masih dalam keadaan jasmani yang segar, belum terjadi banyak masalah, maka data yang dia berikan akan lebih valid dan data akan lebih kredibel. Sehingga dalam pengujian kredibilitas hasil uji tersebut menghasilkan sebuah data penelitian yang berbeda, maka peneliti harus melakukannya secara berulang-ulang untuk dapat menemukan kepastian data.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

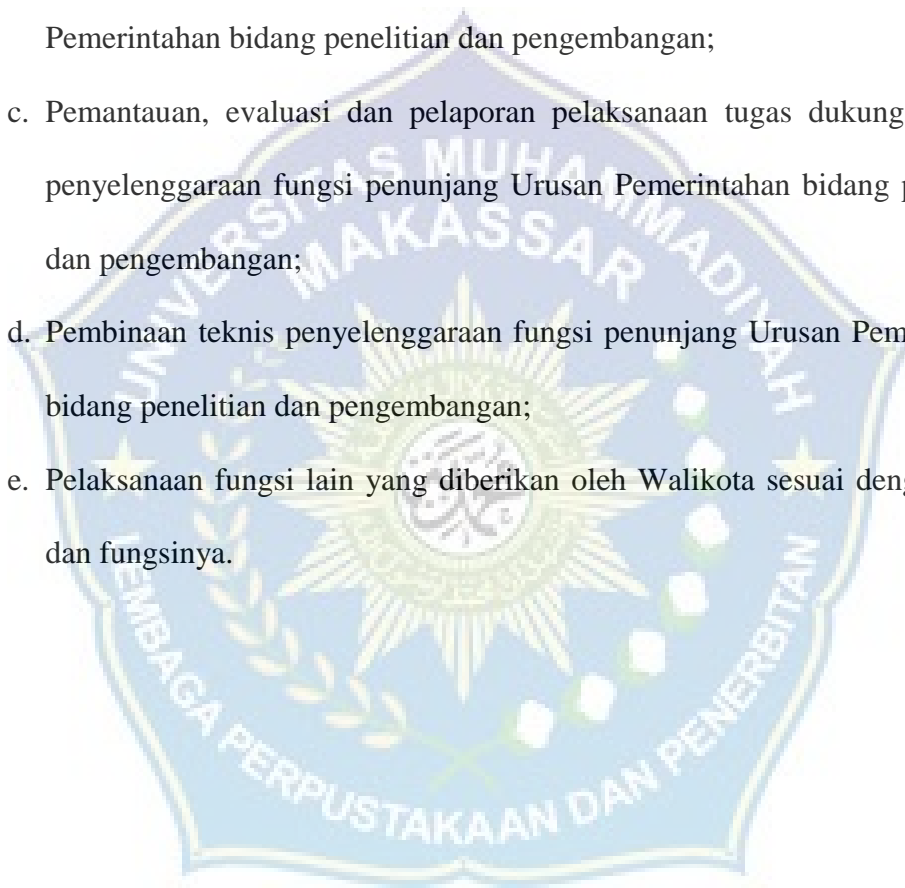
#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar didukung oleh sumber daya aparatur yang terdistribusi menurut bidang dan sekretariat. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016) Pasal 39, Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan Daerah.

Uraian tugas Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar diatur dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 102 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah. Pembentukan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar adalah :

- a. Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- b. Pelaksanaan dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- c. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- d. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.



## 1. Sturuktur Organisasi

Bagan Susunan Organisasi Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 102 Tahun 2021

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi**



## 2. Tugas dan Fungsi

### a. Kepala Badan

- 1) Membantu Walikota melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan yang menjadi kewenangan daerah.
- 2) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan.

- 3) Pelaksanaan dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan dll.

b. Sekretariat

- 1) Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan Badan.
- 2) Pelaksanaan rencana program kerja dan anggaran
- 3) Penyelenggaraan urusan keuangan, akuntansi, verifikasi, pembukuan dan pelaporan keuangan

c. Subbagian Perencanaan dan Keuangan

- 1) Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja dan anggaran, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan badan.
- 2) Menyusun rencana kegiatan Subbagian perencanaan dan keuangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas

d. Subbagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Melakukan urusan umum, ketatausahaan, kerumahtanggaan, pengelolaan barang milik Daerah, kehumasan, dokumentasi dan administrasi kepegawaian.
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas berdasarkan pedoman yang berlaku.

e. Bidang penelitian dan pengembangan kebijakan daerah

- 1) Melaksanakan penelitian dan pengembangan di bidang kebijakan daerah

2) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan kebijakan daerah

f. Bidang penelitian dan pengembangan pembangunan daerah

1) Melaksanakan penelitian dan pengembangan di bidang pembangunan daerah;

2) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan pembangunan daerah;

g. Bidang pengembangan inovasi dan teknologi

1) Melaksanakan penelitian dan pengembangan, serta diseminasi dan penerapan di bidang pengembangan inovasi dan teknologi;

2) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang pengembangan inovasi dan teknologi;

h. Kelompok jabatan fungsional

Melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **B. Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik Pada Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar, maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan Indikator efektivitas yang meliputi: pemahaman program, ketepatan sasaran. Ketepatan Waktu, Tercapainya Tujuan, Dan Perubahan Nyata.

## 1. Pemahaman Program

Pemahaman program mengacu pada sejauh mana pihak yang terlibat memahami dengan baik program inovasi yang diterapkan. Dan juga dengan adanya program ini maka rencana yang sudah disusun oleh pihak organisasi dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan sasaran yang telah menjadi target dalam program ini.

Untuk mengetahui lebih jelas dari program Labinov Beken maka peneliti melakukan wawancara. Adapun wawancara dengan MA selaku Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi mengenai sejauh mana tingkat pemahaman program Labinov Beken beliau mengatakan bahwa :

“kalau berbicara tentang pemahaman program Labinov Beken ini saya rasa semua SKPD sudah sangat paham karena semenjak Labinov Beken berdiri, sosialisasi, pelatihan, edukasi itu selalu dilaksanakan oleh Balitbangda Kota Makassar Labinov Beken ini kita sosialisasikan keseluruh SKPD, Kecamatan, Kelurahan, Sekolah, Puskesmas, Perusda dan masyarakat sebagai pengguna layanan bahwa Labinov Beken ini merupakan penghubung dan wadah yang dirancang oleh Pemerintah Kota Makassar dalam memfasilitasi dan berdiskusi tentang Inovasi .”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam pengimplementasian sebuah program Labinov Beken itu butuh pemahaman agar program yang dijalankan dapat berjalan dengan baik dengan cara melakukan sosialisasi, pelatihan maupun edukasi kepada sasaran program.



Selanjutnya wawancara dengan IT yang merupakan Fasilitator Inovasi Kota Makassar.

“jadi sebelum Labinov Beken ini diterapkan kami selaku pelaksana dibekali dengan berbagai pelatihan mengenai program ini sehingga kami dapat mensosialisasikan dan membuat pelatihan ditingkat SKPD, Kecamatan, Puskesmas maupun sekolah dengan baik, selain itu juga kan Labinov Beken ini berbasis kemitraan jadi dalam pelaksanaannya itu bermitra dengan berbagai pihak seperti United Nations Development Program (UNDP), Yayasan Bakti, Pulse Lab Jakarta, Lembaga Administrasi Negara (LAN), dan Kemenristekdikti setra lembaga perguruan tinggi yang ada di Kota Makassar jadi kami selaku fasilitator memang harus dibekali terlebih dahulu ”

Dapat dilihat dari wawancara diatas bahwa sebelum pengimplementasian program maka dilakukan berbagai pelatihan yang dapat menunjang para staff yang menjalankan program ini.

Kemudian wawancara dengan AW JFU Pengembangan Inovasi dan Teknologi.

“Sosialisasi, Pelatihan dan edukasi selalu dilaksanakan LABINOV BEKEN selalu disosialisasikan ke setiap SKPD yang ada di Kota Makassar, jadi untuk sosialisasi itu semua sudah tau dan sudah paham. Bentuk sosialisasinya bisa dilihat pertama dari Sosial Media dan pertemuan tatap muka secara langsung”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, terkait tanggapan informan mengenai pemahaman program sudah berjalan dengan baik.

Selanjutnya wawancara dengan IO salah satu mitra Labinov di UPT SPF SDN Komp Sambung Jawa :

“Kalau sosialisasi kami sudah tau tentang Labinov Beken ini dari media sosial dan juga kami pernah diberikan ruang untuk melakukan podcast di Kantor Balitbangda Kota Makassar terkait inovasi-inovasi yang ada di SD ini, jadi kami juga diberikan penjelasan terkait dengan apa itu Labinov Beken”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa salah satu dari mitra Labinov Beken ini pada dinas pendidikan yaitu di SDN Komp Sambung Jawa Kota Makassar. Diketahui bahwa Labolatorium Inovasi Berbasis Kemitraan (LabInov) di Kota Makassar sering kali melibatkan berbagai mitra strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung dan mengembangkan ekosistem inovasi. Mitra-mitra ini umumnya berasal dari berbagai sektor dan memiliki keahlian serta sumber daya yang berbeda, yang berkontribusi pada keberhasilan inisiatif LabInov. Mitra-mitra ini bekerja bersama untuk menciptakan ekosistem yang kondusif bagi pengembangan dan implementasi solusi inovatif di Kota Makassar. Mereka membantu LabInov dengan sumber daya, pengetahuan, dan jaringan yang diperlukan untuk mencapai tujuan inovasi dan pengembangan kota.

Untuk memastikan hasil wawancara peneliti melakukan observasi, berdasarkan hasil observasi maka ditemukan bahwa Balitbangda Kota Makassar telah melakukan berbagai pelatihan dan sosialisasi terkait Labinov Beken agar program yang dijalankan mudah dipahami. Berikut beberapa dokumentasi terkait pelatihan Labinov Beken.

**Gambar 4.2. Pelatihan Labinov Beken**



Peserta Pelatihan Belajar Labinov Beken di Makassar  
| Jurnal Sidoarjo



Peserta Pelatihan Belajar Labinov Beken di Makassar  
- PERS BHAYANGKARA



*Sumber : Media Sosial Balitbangda Kota Makassar*

## 2. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran dapat menunjukkan sejauh mana program atau layanan berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya seperti penyampaian informasi atau pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana program mencapai target dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti kemudahan program.

Untuk mengetahui lebih jelas dari program Labinov Beken maka peneliti melakukan wawancara. Adapun wawancara dengan MA selaku Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi mengenai Ketepatan sasaran program Labinov Beken beliau mengatakan bahwa:

“kalau sasarannya otomatis sudah sangat tepat karena Labinov Beken ini memang diperuntukkan untuk pemerintah kota, itu yang tadi saya bilang mulai dari SKPD, Perusahaan Daerah dan yang pastinya juga menjalin kemitraan dengan lembaga-lembaga jadi untuk sasaran itu sudah tepat.”

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa sasaran dari program Labinov Beken sudah tepat karena sudah diperuntukkan untuk seluruh SKPD, Perusahaan Daerah dan Lembaga-Lembaga, karena Labinov Beken ini merupakan program yang bersifat pendampingan, asistensi dan fasilitasi terhadap penumbuhkembangan semangat dan aksi nyata dalam berinovasi.

Selanjutnya wawancara dengan IT yang merupakan Fasilitator Inovasi Kota Makassar.

“kembali lagi tujuan dari program ini pertama kali dibentuk karena kebutuhan pemerintah Kota akan penting nya inovasi, jadi permasalahan yang terjadi pada saat itu adalah tidak adanya wadah pemerintah Kota dalam memfasilitasi semua SKPD, Kecamatan, Kelurahan , Puskesmas maupun sekolah untuk berdiskusi tentang inovasi, jadi Labinov Beken ini hadir sebagai wadah untuk memfasilitasi seluruh SKPD yang memiliki Inovasi untuk dikembangkan”

Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa hadirnya Labinov Beken ini sudah sesuai



dengan kebutuhan Pemerintah Kota sehingga pengimplementasiannya pun sudah tepat sasaran.

Selanjutnya informasi wawancara dengan AW JFU Pengembangan Inovasi dan Teknologi.

“sasaran Labinov Beken ini sebenarnya tidak hanya SKPD dan Peruda saja tapi juga OPD akademisi, masyarakat dan juga berbasis kemitraan karena dalam pelaksanaannya ini bermitra dengan berbagai pihak, ini kita sudah memiliki beberapa mitra diantaranya itu ada United Nations Development Program (UNDP), Yayasan Bakti, Pulse Lab Jakarta, Lembaga Administrasi Negara (LAN), dan Kemenristekdikti setra lembaga perguruan tinggi yang ada di Kota Makassar. Labinov Beken ini juga menggunakan pendekatan design thinking, yakni cara berpikir kreatif dan praktis dan berpusat pada manusia dalam memecahkan masalah.”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan terkait dengan ketepatan sasaran dari Labinov Beken ini sudah tepat karena dapat dilihat sudah bermitra dengan berbagai pihak.

Selanjutnya wawancara dengan IO salah satu mitra Labinov di UPT SPF SDN Komp Sambung Jawa :

“SDN Komp Sambung Jawa ini merupakan sasaran yang tepat untuk program Labinov Beken ini karena di SDN Komp Sambung Jawa ini memiliki inovasi yang ingin di Implementasikan yaitu Inovasi TEMAN (Tim Edukasi dan Mediasi Anak) jadi inovasi ini adalah sebuah model pencegahan dan penanganan permasalahan anak berbasis anak secara partisipatif, dengan adanya Pelayanan Labinov yah Inovasi yang kami rancang ini bisa kami kembangkan lebih lanjut”

Berdasarkan informasi dari informan dapat dilihat bahwa Pelayanan Labinov Beken disalah satu mitra yaitu SDN Komp Sambung Jawa

sudah berjalan dengan baik karena dengan adanya wadah yang dapat mendukung inisiatif inovasi ini dapat dikembangkan lebih lanjut.

Untuk mendukung pernyataan dari para informan diatas, peneliti juga menemukan berbagai informasi pada website bahwa Labinov Beken milik Balitbangda Kota Makassar ini telah dipresentasikan pada Top 99 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), didalam presentasinya Pj Walikota Makassar Dr. M.Iqbal S Suhaeb memaparkan keunggulan Labinov Beken sebagai penghubung dan wadah bagi SKPD (Satuan Perangkat Daerah), Perusda (Perusahaan Daerah) dan masyarakat sebagai pengguna layan dalam menerima pendampingan dari berbagai pihak yang bermitra dengan Labinov Beken untuk merancang, melakukan proses riset, inkubasi dan menguji solusi. Labinov Beken ini juga menggunakan konsep 5D yakni drum up, diagnose, design, delivery dan display. Labinov Beken ini juga dilengkapi dengan ruangan representative yang diperuntukkan tidak hanya bagi SKPD dan Perusda melainkan juga bagi dunia usaha, media, masyarakat dan lembaga kemasyarakatan yang ingin mengembangkan kreatifitas yang nantinya menjelma menjadi living lab yang dapat bernilai komersil serta menjadi wadah stimulant bagi lahirnya entrepreneur-entrepreneur baru.

### 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan ketersediaan dan kecepatan dalam menyediakan layanan atau respon terhadap permintaan pelanggan seperti waktu menyelesaikan dan efisiensi program inovasi yang diterapkan.

Untuk mengetahui lebih jelas dari program Labinov Beken maka peneliti melakukan wawancara. Adapun wawancara dengan MA selaku Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi mengenai sejauh mana ketepatan waktu, efektif dan efisiensi program Labinov Beken beliau mengatakan bahwa :

“pelayanan publik dengan adanya Labinov Beken ini sangat efektif dan efisien karena apa, dia memfasilitasi seluruh SKPD yang ada di Kota Makassar untuk membuat inovasi pelayanan publik, jadi Labinov Beken ini membantu menyusun apa-apa kriteria dari inovasi, seperti itu.”

Sesuai apa yang disampaikan informan diatas maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya Labinov Beken maka pemerintah Kota Makassar sudah berupaya untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan selanjutnya wawancara dengan IT yang merupakan Fasilitator Inovasi Kota Makassar.

“Labinov Beken ini dimaksudkan agar pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih efektif sebagai pertanggungjawaban dari pelaksanaan kegiatan serta bahan monitoring dan evaluasi dimasa mendatang. Jadi mengenai ketepatan waktu ini sudah efektif dan efisien dalam pengimplementasiannya.”



Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien sejak adanya Labinov Beken karena telah banyak lahir inovasi-inovasi dari dari Labinov Beken ini.

Selanjutnya informasi wawancara dengan AW JFU Pengembangan Inovasi dan Teknologi.

“kalau berbicara tentang ketepatan waktu itu sudah menyangkut efektif dan efesiennya sebuah inovasi yang diterapkan, nah Labinov Beken ini hadir untuk memberikan pelayanan publik yang efektif karena merupakan wadah penyelesaian masalah, dan pengembangan inovasi yang dapat digunakan oleh seluruh SKPD, Lembaga dan Perusahaan Daerah yang ada di Kota Makassar.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan Labinov Beken dalam Pelayanan Publik sudah Efektif dan Efisien dari segi waktu pelayanan, penyelesaian masalah dan responsifitas dari penyedia layanan.

Selanjutnya wawancara dengan IO salah satu mitra Labinov di UPT SPF SDN Komp Sambung Jawa :

“menurut kami sangat efektif dengan adanya pelayanan dari Labinov Beken ini karena sebelumnya itu belum ada wadah yang dapat memfasilitasi pengembangan inovasi-inovasi di sekolah-sekolah jadi dengan adanya Labinov ini, inovasi menjadi lebih cepat untuk diterapkan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Balitbangda Kota Makassar adalah bagian dari upaya pemerintah daerah untuk mendorong pengembangan dan penerapan teknologi serta inovasi di berbagai sektor. Balitbangda (Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah) Kota Makassar

berfungsi sebagai lembaga penelitian dan pengembangan yang berfokus pada inovasi untuk mendukung pembangunan daerah. Laboratorium ini bertujuan untuk memfasilitasi riset dan pengembangan teknologi baru yang dapat diterapkan di berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, pertanian, dan industri.

#### 4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan ini dipengaruhi pada sejauh mana program atau pelayanan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Balitbangda Kota Makassar terkait dengan Labinov Beken baik itu berupa kepuasan, efisiensi operasional, dan peningkatan kualitas layanan.

Untuk mengetahui lebih jelas dari program Labinov Beken maka peneliti melakukan wawancara. Adapun wawancara dengan MA selaku Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi mengenai sejauh mana tercapainya tujuan dari program Labinov Beken beliau mengatakan bahwa :

“diketahui bahwa Labinov Beken ini hadir guna memfasilitasi penyelenggara pemerintahan dan stakeholder dalam melahirkan inovasi, baik dalam kerangka mendukung kinerja pemerintahan daerah maupun untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang prima, oleh karena itu Balitbangda Kota Makassar dalam menjalankan fungsinya sebagai penunjang urusan pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan daerah Kota Makassar terus mendorong dan berupaya untuk dapat memfasilitasi pemerintah dan pihak lainnya dalam pengembangan inovasi melalui Labinov, jadi kalau berbicara apakah tujuannya sudah tercapai yah sejauh ini bisa diukur dari seberapa banyak inovasi yang telah lahir dari Labinov ini”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa tujuan dari Labinov ini sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan baik itu SKPD maupun masyarakat. Hal tersebut dibuktikan pada Tahun 2017 Labinov mendata dan mendampingi inovasi sebanyak 142 inovasi, 2018 berjumlah 185 inovasi dan 2019 sebanya 218 Inovasi dan sampai saat ini terus bertambah, Inovasi tersebut beberapa diantaranya telah berhasil menjuarai lomba inovasi baik skala provinsi, nasional maupun internasional.

Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan selanjutnya wawancara dengan IT yang merupakan Fasilitator Inovasi Kota Makassar.

“salah satu inisiatif penting dari Balitbangda Kota Makassar adalah Labinov Beken yang tujuannya itu untuk membantu SKPD menerapkan inovasi, nah Labinov ini fokus atau tujuannya memberikan dukungan kepada SKPD dan Perusahaan Daerah yang ada di Kota Makassar, Labinov ini selalu berusaha untuk menghasilkan inovasi yang memiliki nilai positif dengan memahami ide dan gagasan yang dibahas. Salah satu mitra dari Labinov ini adalah LAN yang menjadi mitra strategis dalam meningkatkan kapasitas inovatif dengan memberikan pendampingan, supervisi, dan bimbingan teknis kepada SKPD.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa tujuan utama dari Labinov beken yaitu untuk peningkatan pelayanan publik di berbagai instansi yang ada di Kota Makassar melalui inovasi-inovasi yang dirancang didalam Labinov. Terbukti dari beberapa inovasi yang telah berhasil dihasilkan dari Labinov. ‘

Selanjutnya informasi wawancara dengan AW JFU Pengembangan Inovasi dan Teknologi.

“tujuan dari dibentuknya Labinov Beken ini pada tahun 2017 pada awalnya adalah membuat sebuah terobosan dan memiliki fungsi sebagai lokasi/tempat diskusi; Coaching Clinic; Analisis dan Pengembangan Inovasi; Formulasi lahirnya calon inovasi baru; serta membangun strategi peningkatan kualitas inovasi. Nah dari sinilah lahir inovasi-inovasi yang ada di Kota Makassar contohnya itu Home Care, Lorong Sehat dan masih banyak lagi. Jadi bisa dikatakan tujuannya ini sudah tercapaimi”

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwa dengan hadirnya Labinov Beken ini sangat membantu dan mempermudah para SKPD dalam membuat inovasi-inovasi dari berbagai permasalahan yang ada seperti adanya Home Care (Pelayanan Kesehatan ke Rumah 24 Jam) inovasi ini lahir karena minat masyarakat untuk mengunjungi Puskesmas tergolong rendah walaupun layanan tidak dikenakan biaya dan juga warga lebih percaya pada pengobatan alternative. Serta Lorong Sehat merupakan program andalan mengenai perubahan mendasar dalam perubahan pola pikir serta perilaku masyarakat mengenai kesehatan dan kebersihan di kota Makassar.

Selanjutnya wawancara dengan IO salah satu mitra Labinov di UPT SPF SDN Komp Sambung Jawa :

“sama seperti inovasi lainnya pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, dari apa yang kami dapatkan dan kami rasakan terkait dengan pelayanan Labinov ini sudah sangat membantu dalam memfasilitasi riset dan pengembangan inovasi-inovasi yang ada baik dalam bidang kesehatan, pertanian, industry maupun pendidikan”

Berdasarkan informasi dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa tujuan dan fungsi Labinov Beken yaitu untuk memfasilitasi riset dan pengembangan teknologi baru yang dapat diterapkan di berbagai sektor,

seperti kesehatan, pendidikan, pertanian, dan industri. Mengedepankan kerja sama antara pemerintah, akademisi, industri, dan masyarakat untuk menciptakan solusi yang efektif dan relevan dengan kebutuhan lokal. Menyediakan fasilitas dan dukungan untuk pengembangan prototipe atau produk inovatif yang dapat meningkatkan kualitas hidup dan efisiensi di Makassar.

Lahirnya inovasi bersumber dari inisiatif, pengetahuan, serata pengetahuan teknologi. Inovasi diciptakan untuk mempermudah masyarakat, meningkatkan kualitas hidup setiap individu, meningkatkan ekonomi dan kesehatan masyarakat.

#### 5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata menunjukkan dampak apa yang telah terjadi setelah diterapkan Labinov Beken itu mencakup apa yang terlihat atau yang dirasakan secara nyata.

Untuk mengetahui lebih jelas dari program Labinov Beken maka peneliti melakukan wawancara. Adapun wawancara dengan MA selaku Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi mengenai sejauh mana Perubahan Nyata yang dihasilkan dari program Labinov Beken beliau mengatakan bahwa :

“banyak sekali perubahan yang terjadi sejak adanya Labinov Beken seperti inovasi-inovasi baru yang ada di Kota Makassar lahir dari pendampingan Labinov bahkan ada yang menjadi juara di ajang bergensi seperti inovasi Home Care, Lorong Sehat (Longset), Dongeng Keliling (Dongkel), Pete-Pete Anak Sekolah (Pasikola) dan masih banyak lagi”.

Berdasarkan wawancara dari informan dapat dilihat bahwa Labinov Beken membawa perubahan nyata dalam pelayanan publik disemua bidang baik dari Pelayanan Kesehatan maupun Pelayanan dibidang Pendidikan, dibuktikan dari inovasi-inovasi yang telah diterapkan di Kota Makassar.

Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan selanjutnya wawancara dengan IT yang merupakan Fasilitator Inovasi Kota Makassar.

“iya betul sudah banyak perubahan dan dampak positif yang terjadi semenjak adanya Laboratorium Inovasi ini seperti halnya di rumah sakit ada Lab nya, di sekolah ada Labnya nah kita juga di Kota Makassar memiliki Labinov sebagai wadah yang sangat berfungsi dalam proses mewujudkan inovasi penunjang pelayanan publik dan dapat memberikan manfaat kepada penggunanya.”

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas dapat dilihat bahwa perubahan dan peningkatan pelayanan publik dengan adanya Labinov sudah jelas. Merujuk pada Peraturan Menteri PANRB No.30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan atau adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Selanjutnya informasi wawancara dengan AW JFU Pengembangan Inovasi dan Teknologi.

“sebelum adanya Labinov Beken, inovasi yang terdapat pada Pemerintah Kota Makassar khususnya yang berada di setiap SKPD tidak terkoordinir dan cenderung berjalan sendiri-sendiri, tidak ada pendampingan dalam pengembangannya, dan belum

ada wadah yang dapat menjadi tempat dalam melakukan inkubasi terhadap inovasi-inovasi tersebut. Setelah dibentiknya Labinov Beken seejak Tahun 2017 telah lahir berbagai inovasi-inovasi yang berhasil diterapkan bahkan menjuarai perlombaan baik pada tingkat nasional maupun intenasional.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Labinov Beken bukan hanya sekedar mampu membantu melakukan pendampingan dan pengembangan tetapi hasil nyata dari inovasi tersebut dibuktikan dengan menjuarai berbagai perlombaan nasional maupun internasional.

Selanjutnya wawancara dengan IO salah satu mitra Labinov di UPT SPF SDN Komp Sambung Jawa :

“perubahan nyata dari adanya pelayanan Labinov Beken ini yah dengan terimplementasinya semua inovasi-inovasi yang ada di Kota Makassar terutama inovasi TEMAN (Tim Edukasi dan Mediasi Anak) di SDN Komp Sambung Jawa ini sehingga inovasi ini dapat kami terapkan dengan baik di sekolah”

Berdasarkan informasi dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa Pelayanan Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Balitbangda Kota Makassar dapat membawa berbagai perubahan nyata yang berdampak positif bagi kota dan masyarakatnya.

Untuk mendukung pernyataan dari Dari informasi di beberapa website dan Youtube menyatakan bahwa Inovasi hasil dari Labinov beberapa diantaranya telah berhasil menjuarai lomba inovasi baik skala provinsi, nasional maupun internasional, seperti Home Care Penghargaan Sinovik Tahun 2016, Lorong Sehat (Longset) dan Dongeng Keliling (Dongkel) Tahun 2017. Penghargaan internasional untuk inovasi Pete-Pete Anak Sekolah



(Pasikola) pada kategori Smart Mobility of Transportation di Taipei (Taiwan) serta menduduki peringkat ketiga pada ajang Innovative Government Award (IGA) Tahun 2017 dan meningkat menjadi peringkat ke dua pada ajang yang sama untuk tahun 2018 dan tahun ini Labinov Beken berhasil masuk dalam TOP 99 Inovasi Pelayan Publik. Berikut dokumentasi dari lomba inovasi yang berhasil diraih.

**Gambar 4.3. Inovasi Home Care**



**Gambar 4.4. Inovasi Lorong Sehat (Longset)**





**Gambar 4.5. Inovasi Dongeng Keliling (Dongkel)**



**Gambar 4.6. Penerimaan Penghargaan**





*Sumber: dari social media Balitbangda dan Labinov Kota Makassar*

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Rina, 2013).

Berikut pembahasan hasil penelitian mengenai Efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan Dalam Peningkatan Pelayanan

Publik Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar yang menggunakan indikator efektifitas menurut Sutrisno, 2010.

### 1. Pemahaman Program

Pemahaman program ialah sesuatu hal yang menekankan pentingnya suatu pemahaman mengenai program yang akan digunakan baik itu dari segi tujuan, strategi dan mekanisme atau tata cara penggunaan program. Hal itu juga disebutkan oleh Heruman (Yonanda, 2017) pemahaman adalah proses pembelajaran yang dilakukan agar dapat memberikan pemahaman mengenai suatu program.

Oleh karena itu, untuk melihat efektifitas Labinov Beken dalam peningkatan pelayanan publik maka langkah pertama yang dilakukan yaitu pemahaman program melalui pelatihan dan sosialisasi terkait dengan program yang akan diterapkan. Maka dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dilapangan, maka dapat dikatakan bahwa dari indikator pemahaman program sudah tercapai karena Balitbangda telah melakukan berbagai upaya dalam mensosialisasikan dan memberikan pemahaman terkait inovasi kepada setiap SKPD dalam peningkatan pelayanan publik dalam bentuk pelatihan, workshop maupun sosialisasi di social media.

### 2. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran harus mengacu pada pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dengan fokus pada kejelasan sasaran sebagai kontribusi

program terhadap pencapaian tujuan yang diinginkan. Berdasarkan indikator yang membahas mengenai sasaran diterapkannya Labinov Beken, sejalan dengan dengan teori Budiani (2020) yang mengatakan ketepatan sasaran dapat dilihat sejauh mana peserta program memenuhi sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Oleh karena itu, berdasarkan hal tersebut diatas jika dikaitkan dengan hasil penelitian dapat dikategorikan sudah tepat sasaran karena sasaran yang Labinov Beken bukan hanya SKPD dan Perusahaan Daerah lingkup Kota Makassar namun melebarkan pada triple helix, yakni OPD, akademisi dan masyarakat (LSM) serta berbagai mitra seperti LAN, Universitas Hasanuddin, Universitas Negeri Makassar dan Kemenristekdikti.

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ialah penggunaan waktu yang diperlukan dalam mencapai target, seperti waktu transaksi dan respon atau umpan balik. Adapun menurut Penman 2018 (Diah Aryanti & Suryaputri, 2022) menyatakan bahwa ketepatan waktu ialah penyelesaian masalah ditentukan berdasarkan kecepatan terhadap bagaimana respon terhadap masalah yang ada sesuai dengan standar waktu yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan permasalahan.

Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa pada indikator Ketepatan waktu sudah tercapai dengan maksimal, Labinov Beken dalam Pelayanan Publik sudah Efektif dan

Efisien dari segi waktu pelayanan, penyelesaian masalah dan responsifitas dari penyedia layanan.

#### 4. Tercapainya Tujuan

Menurut Sutrisno (2010), tercapainya tujuan ialah mengevaluasi sejauh mana program berhasil mencapai tujuan yang ingin dicapai. Sependapat dengan pengertian tujuan menurut Ken Mcelroy yaitu sebuah awal untuk mencapai kesuksesan dan sebuah kunci untuk membuka pintu kesuksesan.

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang didapatkan penulis dapat disimpulkan bahwa tujuan dari Labinov Beken sudah tercapai dengan maskimal, dilihat dari beberapa SKPD, OPD, dan lembaga yang telah berhasil menerapkan inovasi yang dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Makassar.

Dalam memunjang pencapaian tujuan maka dalam menjalankan fungsi Labinov strategi untuk menghasilkan dan mengembangkan inovasi dilakukan dengan tahapan yang dikenal dengan sebutan 6D 1) DrumUp merupakan suatu proses yang dilakukan guna mendorong dan menginspirasi para stakeholder maupun pihak lainnya agar memiliki semangat dan kemauan yang kuat untuk menumbuhkan inovasi dilingkungan kerjanya yaitu berupa komitmen 2) Diagnosa adalah proses memfasilitasi calon-calon inovator untuk memunculkan ide-ide inovasi dari berbagai masalah ataupun tantangan yang dihadapi 3) Design merupakan proses menuangkan ide-ide inovasi yang telah dihasilkan pada



tahapan diagnosa kedalam suatu rancangan rencana aksi inovasi dengan menedetail dan konkrit 4) Delivery merupakan kegiatan memonitoring perkembangan inovasi sesuai rencana atau tidak, mengidentifikasi kendala hambatan dalam upaya yang harus ditempuh untuk mengatasi kendala dan hambatan tersebut 5) Display adalah suatu kegiatan menampilkan hasil inovasi yang sudah berhasil atau sedang berproses melalui berbagai media 6) Dokumentasi merupakan proses pengumpulan, pengolahn dan penyimpanan segala macam bentuk bukti inovasi yang merupakan data, gambar dan dokumen dll.

#### 5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata adalah dampak yang dihasilkan setelah diterapkannya suatu program dengan fokus perubahan masyarakat dan lingkungan hasil iplementasi program. Adapun menurut KBBI perubahan diartikan keadaan yang berubah. Yang dapat di jelaskan bahwa perubahan merupakan suaru keadaan yang berubah sesuai dengan perkembangan zaman, perubahan dapat berupa perubahan akal pikiran masyarakat maupun prilaku.

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai informan dapat disimpulkan bahwa Labinov Beken bukan hanya sekedar mampu membantu melakukan pendampigan dan pengembangan tetapi hasil nyata dari inovasi tersebut dibuktikan dengan menjuarai berbagai perlombaan nasional maupun internasional.Untuk mendukung pernyataan dari Dari informasi di beberapa website dan Youtube menyatakan bahwa Inovasi

hasil dari Labinov beberapa diantaranya telah berhasil menjuarai lomba inovasi baik skala provinsi, nasional maupun internasional.

Pelayanan Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Balitbangda Kota Makassar dapat membawa berbagai perubahan nyata yang berdampak positif bagi kota dan masyarakatnya. Berikut adalah beberapa perubahan yang terjadi:

a. Peningkatan Kualitas Layanan Publik

- 1) Modernisasi Layanan: Inovasi yang dikembangkan dapat mengarah pada modernisasi sistem pelayanan publik seperti sistem informasi, manajemen data, dan layanan administrasi yang lebih efisien.
- 2) Kesehatan dan Pendidikan: Teknologi baru dapat memperbaiki layanan kesehatan dan pendidikan, seperti melalui telemedicine, sistem manajemen rumah sakit yang lebih baik, atau platform e-learning yang lebih efektif.

b. Pengembangan Ekonomi Lokal

- 1) Dukungan untuk UMKM: Pelayanan ini bisa memberikan dukungan langsung kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam bentuk teknologi baru, pelatihan, dan akses ke pasar yang lebih luas.
- 2) Inovasi Produk dan Proses: Usaha lokal dapat mengadopsi teknologi dan proses baru yang meningkatkan produktivitas dan daya saing mereka di pasar.

c. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

- 1) Pelatihan dan Pendidikan: Program pelatihan yang disediakan oleh laboratorium dapat meningkatkan keterampilan tenaga kerja lokal dalam bidang teknologi, manajemen proyek, dan riset.
- 2) Pengembangan Keahlian Khusus: Mengembangkan keahlian khusus dalam teknologi baru yang dapat membuka peluang karir dan meningkatkan daya saing tenaga kerja di pasar global.

d. Efisiensi dan Produktivitas

- 1) Peningkatan Proses Internal: Teknologi dan solusi yang dikembangkan dapat meningkatkan efisiensi operasional di berbagai sektor, seperti perbaikan sistem manajemen kota, transportasi, dan logistik.
- 2) Pengelolaan Sumber Daya: Implementasi teknologi untuk pengelolaan sumber daya yang lebih baik, seperti energi dan air, yang dapat mengurangi pemborosan dan meningkatkan keberlanjutan.

e. Kolaborasi dan Sinergi

- 1) Kemitraan yang Kuat: Terbentuknya kemitraan yang lebih erat antara pemerintah, akademisi, industri, dan masyarakat, yang memperkuat ekosistem inovasi di Makassar.



- 2) **Pertukaran Pengetahuan:** Peningkatan pertukaran pengetahuan dan pengalaman antara berbagai pihak, yang memperkaya kapasitas inovasi dan riset.

f. **Partisipasi Masyarakat**

- 1) **Keterlibatan Aktif:** Masyarakat lebih aktif terlibat dalam proses inovasi melalui berbagai program dan inisiatif yang diluncurkan.
- 2) **Peningkatan Kesejahteraan:** Inovasi yang diterapkan dapat langsung meningkatkan kualitas hidup masyarakat, seperti melalui peningkatan akses ke layanan dasar atau pengembangan infrastruktur yang lebih baik.

Secara keseluruhan, perubahan nyata dari adanya pelayanan Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Balitbangda Kota Makassar adalah penciptaan lingkungan yang lebih inovatif dan kolaboratif, yang mendukung perkembangan teknologi, meningkatkan efisiensi layanan publik, dan menggerakkan ekonomi lokal.

Labinov Beken terus melakukan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi sehingga untuk menyempurnakan inovasi tersebut dengan lebih menghemat waktu, tenaga dan biaya Balitbangda Kota Makassar mengembangkan sebuah aplikasi yang disebut SIM ADAMI (*Sistem Informasi Manajemen-Application Development Analysis Makassar Innovation*) dari kegiatan pengembangan tersebut Labinov Beken Kota

Makassar mendorong setiap OPD untuk menghasilkan ide dan karya inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota Makassar.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan analisi dari data lapangan yang dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa dalam Efektivitas Laboratorium Inovasi Berbasis Kemitraan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar dengan menggunakan 5 Indikator menurut Sutrisno (2010), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

1. Pemahaman program dalam Pelayanan Publik dengan Labinov Beken sudah tercapai, karena Balitbangda Kota Makassar telah melakukan berbagai sosialisasi, workshop dan pelatihan terkait dengan program Labinov Beken kepada SKPD maupun lembaga yang ada di Kota Makassar maupun luar Makassar.
2. Ketepatan sasaran dalam Pelayanan Publik dengan Labinov Beken sudah tepat sasaran karena telah banyak menjalin mitra dengan berbagai SKPD, OPD dan akademisi terkait pengembangan inovasi.
3. Ketepatan waktu dalam Pelayanan Publik dengan Labinov Beken sudah Efektif dan Efisien dari segi waktu pelayanan, penyelesaian masalah dan responsifitas dari penyedia layanan.
4. Tercapainya tujuan dengan diterapkannya Labinova Beken sebagai wadah yang dapat membantu dalam mewujudkan inovasi-inovasi telah tercapai

dengan maskimal, dilihat dari beberapa SKPD, OPD, dan lembaga yang telah berhasil menerapkan inovasi yang dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Makassar.

5. Perubahan Nyata setelah diterapkannya Labinov Beken dalam Pelayanan Publik telah memberikan dampak positif dan hasil yang sangat baik terkait inovasi yang telah berhasil diterapkan di Kota Makassar.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat untuk memaksimalkan Pelayanan Publik dengan Labinov Beken di Balitbangda Kota Makassar.

1. Pemerintah Kota Makassar khususnya Balitbangda diharapkan dapat memunculkan inovasi-inovasi baru yang terintegrasi langsung dengan perencanaan, penganggaran, monitoring dan evaluasi kinerja SKPD
2. Labinov Beken terus melakukan evaluasi pada setiap inovasi-inovasi yang telah berhasil diterapkan

## DAFTAR PUSTAKA

- Arafat, Y., & Darmawati, T. (2021). Implementasi analisis jabatan pada aktivitas manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai (studi kasus percetakan timi bersaudara). *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*.
- Asdp, & Bastiong. (2017). Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi. Makassar: Penerbit Manajemen Efektivitas.
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyarningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *PERSPEKTIF*, 10(2), 616–626.
- Bashar, H. S., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2022). Analisis Penerapan Blockchain Di Indonesia, Menuju Revolusi Pelayanan Publik Dan Kearsipan. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(8), 3023–3029.
- Budiani. (2007). Pengukuran Efektivitas Program. Jakarta: Penerbit Evaluasi Program.
- Fakhriyah, R, dkk (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapo! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*. Volume 7 No.3 Agustus 2022.
- Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30

- Japami, & Eriyanti. (2019). Efektivitas dalam Manajemen. Bandung: Penerbit Manajemen Efektif.
- Kurniawan, A. F. (2024). Peran Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Audit Keuangan Pemerintah Daerah. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 936–948.
- Lahutung, D.A, dkk (2021) Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Governance*. Vol1, No,2, 2021. ISSN: 2088-2815
- Lapuate, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Madsen, H. L. (2020). Business model innovation and the global ecosystem for sustainable development. *Journal of Cleaner Production*, 247, 119102.
- Mardana, A., Niswaty, R., & Yulis, D. M. (2023). Performance of the Regional Innovation Laboratory in Improving the Quality of Makassar City Government. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik UNM*, 13(1), 135–144.
- Martani, H., & Lubis, A. (1987). Efektivitas dalam Organisasi. Jakarta: Penerbit Organisasi Efektif.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mustari, N., Negara, I. A., Makassar, M., Pemerintahan, I., & Muhammadiyah, U. (2022). Upaya Pengembangan Inovasi Melalui Jaringan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 14–23.

<https://doi.org/10.25077/jakp>

Nugroho, Y. W., & Pramudita, F. A. (2024). Peran Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi, Kualitas Layanan Kesehatan, dan Keselamatan

Wijaya, I. M. A. C., & Winardi, S. (2022). Rancang Bangun Sistem Nomer Antrian Berbasis Internet of Things (Iot). *Jurnal Saintekom: Sains, Teknologi, Komputer Dan Manajemen*, 12(2), 176–188.

Zein, A. (2021). Kecerdasan Buatan Dalam Hal Otomatisasi Layanan. *Jurnal Ilmu Komputer*, 4(2), 16–25.



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**





## DOKUMENTASI WAWANCARA



Dr.Muh.Amri Akbar, M.Si (Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi)



Ikrom Trianti (Fasilitator Inovasi Kota Makassar)



Andi Wahyudin Z, ST (JFU Pengelola Data Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi)



Irmawati Olli, Guru SDN Sambung Jawa

## RUANGAN LABINOV BEKEN BALITBANGDA KOTA MAKASSAR









MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin - No. 209 Telp. 08527212 Fax (0411) 9855289 Makassar 90221 e-mail: dpt@uhammah.ac.id

Nomor : 4711/05/C.4-VIII/VII/1445/2024

29 July 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

23 Muharram 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0795/PSP/A.1-VII/VII/1445 H/1014 M tanggal 29 Juli 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ROYYAN FREDY PUTRA

No. Stambuk : 10561 1116117

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :


**"EFEKTIVITAS LABORATORIUM INOVASI BERBASIS KEMITRAAN DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN DAERAH KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 1 Agustus 2024 s/d 1 Oktober 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketetapan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,  
  
Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 036.01/0558/P/SA/DP/SP/PS/2024

### DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pembinaan Ketenagapan Penelitian
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Penelitian Berbasis Risiko, Penelitian Non-Bisnis dan Non-Perdagangan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 584/567 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Ketenagapan Penelitian Berbasis Risiko, Penelitian Non-Bisnis dan Non-Perdagangan yang Menjadi Ketenagapan Penyelenggaraan Kepala Kepala Dinas/Instansi Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Pemasaran Modal dan Daya Jangkau Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 341/855.01/PTSP/2024, Tanggal 28 Juli 2024
- Ekspektasi Tahunan (Jalan Kereta Baru) dan Politik Kota Makassar nomor 111/05KP/05/0KES/VEB/2024

### Dengan ini ditunjukkan bahwa:

Nama	MUHAMMAD PUTRA
NIM / Jarak	18561114117 / Sarjana Administrasi Negara
Pekerjaan	Mahasiswa (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	Jl. Sultan Alauddin No. 259
Lokasi Penelitian	Tanjung
Waktu Penelitian	01 Agustus 2024 - 01 September 2024
Tujuan	Magang
Judul Penelitian	EFEKTIVITAS LABORATORIUM INOVASI BERBASIS KEMITRAAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA MAKASSAR

Dalam melaksanakan kegiatan agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diberikan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kerjasama Magang dan Politik Kota Makassar melalui email [badan.kerjasama@makassar.go.id](mailto:badan.kerjasama@makassar.go.id) dan ditandatangani.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila penanggungjawab tidak mematuhi ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar  
Pada tanggal 01 Agustus 2024



Jawabannya akan dikirimkan ke:  
KEPALA DINAS PEMASARAN MODAL  
DAN DAYA JANGKAU TERPADU SAHABAT NEGARA  
KOTA MAKASSAR

HERY GUNAWAN, S.P.A.

Tembusan Kepada Yth:

- Prinsipata Lembaga Sarana Pemukiman Lokasi Penelitian
- Perkangal-





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : 20190/S.01/PTSP/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4711/05/C.4-VIII/VII/1445/2024 tanggal 29 Juli 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ROYYAN FREDY PUTRA  
Nomor Pokok : 105611116117  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sir Nauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS LABORATORIUM INOVASI BERBASIS KEMITRAAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 01 Agustus s/d 01 September 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 29 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tambahan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. Peringgal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Royyan Fredy Putra

Nim : 105611116117

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 20 Agustus 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



## RIWAYAT HIDUP



**ROYYAN FREDY PUTRA** , dilahirkan di Irian Jaya pada tanggal 26 Maret 1999 merupakan anak pertama dari dua bersaudara dan merupakan anak dari pasangan Tuwaji dan Isnawati Sholihah. Penulis beragama Islam dan tinggal di Jl.Rajawali 1 Lr.10, Kelurahan Lette, Kecamatan Mariso, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Jenjang pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan di TK Aisyiah Bustanul Athfal 2005, SD Inpres Mariso II pada tahun 2011, SMP Negeri 29 Makassar Pada Tahun 2014, SMA Nasional Makassar Pada Tahun 2017 dan melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2024, penulis berhasil mendapatkan gelar S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan judul skripsi “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Labolatorium Inovasi Berbasis Kemitraan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar”. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pemerintah dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terkhusus di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar.