**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM DIGITAL
DATA KOPERASI DAN USAHA MIKRO (DITAKOPUM) DI DINAS
KOPERASI DAN USAHA MIKRO KABUPATEN SIDOARJO**

Saptaningtyas Dwi Pertiwi

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
saptaningtyas2810@gmail.com

Rudy Handoko

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
rudy@untag-sby.ac.id

Ghulam Maulana Ilman

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
ghulamilman@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik merupakan langkah strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, khususnya bagi pelaku koperasi dan usaha mikro. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai inovasi pelayanan publik melalui program DITAKOPUM di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori JFK Harvard School. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan publik melalui program DITAKOPUM seperti dengan adanya pelatihan, sosialisasi dan pembinaan yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan program DITAKOPUM. Inovasi ini dapat menjadi contoh model pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Program ini menggabungkan pendekatan digital dengan pelayanan berbasis data untuk mempermudah pengambilan data, legalisasi usaha, serta akses informasi yang lebih cepat dan mudah. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital pelaku UMKM, serta pengembangan fitur layanan untuk memperluas dampak program secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan publik, DITAKOPUM, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Sidoarjo

ABSTRACT

Public service innovation is a strategic step in improving the quality of government services to the community, especially for cooperatives and micro-enterprises. This study aims to find out about public service innovation through the DITAKOPUM program at the Sidoarjo Regency Cooperative and Micro-Enterprise Service using the JFK Harvard School theory. The method used is a qualitative descriptive approach through interviews, observations and documentation. The results of this study indicate that there are several public service innovations through the DITAKOPUM program such as training, socialization and coaching provided by the Sidoarjo Regency Cooperative and Micro-Enterprise Service to improve the quality of DITAKOPUM program services. This innovation can be an example of a public service model that is adaptive to technological developments and community needs. This program combines a digital approach with data-based services to facilitate data collection, business legalization, and faster and easier access to information. This study recommends strengthening digital infrastructure, increasing digital literacy of MSME actors, and developing service features to expand the impact of the program in a sustainable manner.

Keywords: *Public service innovation, DITAKOPUM, Sidoarjo Cooperative and Micro Business Service*

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah usaha, mikro kecil dan menengah (UMKM) yang sangat banyak. UMKM sudah menjadi bagian umum dan sangat penting dari sistem perekonomian di Indonesia. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berada pada salah satu bagian terbesar dalam perekonomian nasional yang merupakan pengukuran tingkat kepedulian masyarakat dalam beberapa sektor kegiatan ekonomi. Peran dan fungsi strategis ini dapat dikembangkan dalam menjalankan UMKM bagi salah satu pelaku usaha yang saling melengkapi bagi pengembangan perekonomian nasional. di Indonesia sudah banyak berpartisipasi terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) nasional sebanyak 55.56% sesuai data Biro Perencanaan Kementerian Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia tercatat pada tahun 2008. Untuk memperbesar penjualan pasar dan mengembangkan daya saing UKM, UKM memerlukan suatu aplikasi yang dapat menggabungkan dan mengotomatisasi proses bisnis UKM. Perkembangan UMKM di Indonesia menunjukkan tren yang positif dan semakin strategis dalam perekonomian nasional. Dengan dukungan kebijakan pemerintah, transformasi digital dan inovasi berkelanjutan UMKM di Indonesia diharapkan dapat berkembang dan menjadi pilar utama perekonomian nasional.

UMKM adalah suatu perkembangan ekonomi yang berguna untuk meningkatkan perekonomian serta pengembangan dari beberapa sektor dan potensi. Perbandingan nilai UKM dengan usaha lain yang jumlahnya lebih banyak daripada industri berukuran besar yang memiliki kemampuan unggul dalam mengurus tenaga kerja yang lebih banyak dan dapat mempermudah proses untuk meratakan sebagian dari pembangunan. Perkembangan UMKM di Indonesia merupakan suatu hal yang dapat meningkatkan perekonomian nasional. UMKM menyalurkan sekitar 60%

terhadap produk domestik bruto (PDB) dan meresap lebih dari 97% tenaga kerja dan yang menjadikannya sektor penting untuk menciptakan lapangan kerja dan mengurangi kemiskinan. Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital menjadi tujuan utama pengembangan UMKM yang dimana sudah banyak pelaku usaha telah memanfaatkan platform digital untuk pemasaran dan berjualan. Pemerintah aktif dalam memberikan dukungan melalui program DITAKOPUM yang dapat membantu masyarakat dalam mengajukan permohonan berusaha dan menyimpan data berusaha.

UMKM di Jawa Timur mengalami perkembangan dan kemajuan signifikan dan berkontribusi besar terhadap perekonomian daerah. Pada tahun 2023, jumlah UMKM di provinsi ini mencapai sekitar 9,86 juta unit dengan kontribusi terhadap produk domestik regional bruto (PDRB) sebesar 58,36% yang berkisar Rp.1.316,7 triliun. Pemerintah provinsi Jawa Timur memberi dukungan UMKM melalui beberapa program seperti pendampingan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan membantu kenaikan UMKM. Digitalisasi UMKM menjadi salah satu fokus dalam pemberdayaan UMKM di Jawa Timur. Salah satu hambatan yang sering dihadapi oleh UMKM merupakan media promosi serta pelayanan konsumen mengenai lokasi dan informasi produk-produk yang dihasilkan. Terdapat 87% UMKM di Indonesia yang belum terdigitalisasi dan 65% UMKM di Indonesia juga merasakan bahwa logistik merupakan tantangan terbesar dalam mengembangkan usaha.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal atau 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 pelayanan publik merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi pemerintah berkali-kali dikaitkan dengan proses berubahnya antara penyedia layanan dan bagi pengguna.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih lanjut lagi tentang pelayanan publik melalui program DITAKOPUM di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro kabupaten Sidoarjo dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik melalui program DITAKOPUM di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo”. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

B. KAJIAN TEORI

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan yang dilakukan penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, atau pelayanan administratif. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut

Kurniawan (2005:6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan serta menyesuaikan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya dengan memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan atau masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa, pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah upaya untuk memperbaiki, menyederhanakan, atau membuat proses, sistem, atau layanan yang lebih baik dalam sektor publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan agar lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan publik. Inovasi ini bisa mencakup penerapan teknologi baru, menyederhanakan prosedur, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, atau pendekatan manajemen yang lebih efektif. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik. Kompetisi ini diselenggarakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Menurut Mirnasari (2013) mengartikan inovasi didalam pelayanan sebagai pretasi dalam meraih,meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan,metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Untuk mewujudkan inovasi yang efektif.

Teori Inovasi Pelayanan Publik

Menurut hasil kajian dari Harvard *JFK School* tentang Inovasi Pelayanan Publik, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support* adalah salah satu elemen penting untuk menentukan kesuksesan dalam penerapan *e-government* yang berupa dukungan.
2. *Capacity* merupakan penerapan *e-government* yang sangat mempengaruhi pada pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government*.
3. *Value* bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional pelaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun *stakeholder*.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginovasi pelayanan publik yang ada di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara mendalam berdasarkan realitas di lapangan, terutama terkait dengan kondisi, tantangan, dan kualitas pelayanan publik.

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto Raya Suprpto No.9, Sidoklumpuk, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61218. Instansi ini dipilih karena merupakan salah satu pelayanan publik yang banyak dibutuhkan masyarakat. Selain itu, dengan adanya program DITAKOPUM ini, masyarakat lebih mudah untuk mengajukan permohonan koperasi atau usaha mikro.

Fokus utama program di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Sidoarjo yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan dan pertumbuhan koperasi dan usaha mikro melalui program DITAKOPUM, termasuk pendampingan, fasilitas dan inovasi pelayanan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Koperasi dan Usaha Mikro merupakan salah satu Perangkat Daerah Teknis di Lingkungan Pemerintah Kab. Sidoarjo. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2022, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro memiliki tugas dan fungsi yaitu urusan terkait Koperasi dan Usaha Mikro. Dinas Koperasi awalnya dikenal sebagai Departemen Koperasi, departemen Koperasi dibentuk pada tahun 1970-an. Sidoarjo merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki tempat bagi UMKM untuk berkembang dan mendapat perhatian nasional. Peningkatan jumlah sektor usaha rumah tangga menumbuhkan persaingan sengit antar pihak UMKM dengan swasta.

Hasil penelitian ini, inovasi pelayanan publik melalui program DITAKOPUM yang dijalankan oleh dinas koperasi kabupaten sidoarjo menunjukkan tingkat keberhasilan yang sudah sangat berjalan dengan baik dari semua pihak yang terlibat. Termasuk dinas koperasi dan pelaku koperasi dan usaha mikro. Semua pihak berhak berperan aktif dalam melaksanakan program sesuai prosedur yang ditetapkan serta memastikan bahwa pelaksanaannya berjalan dengan baik dan terkoordinasi. Inovasi pelayanan publik dari nilai yang didapatkan pada program DITAKOPUM ini yang sebelumnya memerlukan waktu yang lama dan tidak ada sistem pengawasan kinerja dalam proses pengajuannya, dan sekarang mengalami peningkatan dari layanan yang lebih efisien, transparansi dan lebih diawasi secara digital dengan adanya pelaporan berkala yang dapat dipertanggung jawabkan. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai indikator yang memengaruhi inovasi pelayanan publik melalui program DITAKOPUM. Teori *JFK Harvard School* memiliki 3 indikator, yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas) dan *value* (nilai). Setelah dilakukan wawancara dan penelitian lapangan, dapat dilihat hasil dari “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program DITAKOPUM Di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo” lebih lanjut:

1. Dukungan (*Support*)

Dukungan dalam suatu program sangat dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan yang diharapkan. Salah satu dukungan yang menjadi salah satu faktor keberhasilan program DITAKOPUM yaitu berupa pelatihan dan pendampingan. Oleh karena itu, dalam suatu kegiatan dianggap efisien dan transparan dapat dilihat dari dukungan yang berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa dukungan yang dilakukan oleh

dinas koperasi terhadap program DITAKOPUM dan pelaku koperasi dan usaha mikro dalam mendukung kualitas pelayanan yang masih kurang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak dilakukan secara sepihak, melainkan mempertimbangkan masukan dari masyarakat atau pihak lain yang bersangkutan dengan adanya program tersebut. Dinas koperasi menginovasi program DITAKOPUM dengan mengadakan pelatihan dan sosialisasi kepada para pelaku koperasi dan usaha mikro supaya informasi mengenai layanan digital dapat tersampaikan secara merata.

2. Kapasitas (*Capacity*)

Kapasitas yang dimiliki oleh pelaksanaan program DITAKOPUM di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo mencerminkan kesiapan sumber daya dalam memberikan pelayanan kepada pelaku koperasi dan usaha mikro. Program ini juga mendapat dukungan dari tenaga pendamping lapangan yang berkompeten dalam bidang digitalisasi dan kewirausahaan. Dengan dilakukannya sosialisasi secara rutin untuk pelaku koperasi dan usaha mikro yang berguna untuk meningkatkan pemahaman terhadap penggunaan platform dan sistem digital. Dari hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa selain adanya infrastruktur teknologi informasi yang digunakan cukup memadai dan terus di upgrade hingga pelayanan berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaan program tersebut perlu ditambahkan kapasitas untuk mendukung keberhasilan suatu program. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam pemerataan akses informasi dan literasi digital di pelaku usaha kecil atau masyarakat yang berada di daerah plosok, perlunya ditingkatkan untuk memastikan bahwa program ini sudah berjalan secara optimal diseluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo.

3. Nilai (*Value*)

Pelaksanaan program DITAKOPUM di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo mengandung nilai-nilai penting dalam pelayanan publik yang mendukung kemajuan koperasi dan usaha mikro secara berkelanjutan. Nilai utama pelaksanaan program ini yaitu inovasi, dengan menerapkan teknologi digital yang mempermudah akses layanan bagi pelaku koperasi dan usaha mikro. selain itu, adapun nilai partisipatif yang terlihat dalam keterlibatan langsung pelaku koperasi dan usaha mikro dalam setiap tahapan program, mulai dari sosialisasi, pelatihan dan pendampingan langsung di lapangan. Dari hasil penelitian di atas menjelaskan bahwa salah satu nilai yang terlihat dari pelaksanaan program DITAKOPUM, yaitu pelayanan efisien yang dimana pelaku usaha dapat mengakses dengan sangat mudah dan membutuhkan waktu 2-3 hari untuk mendapatkan surat keterangan. Nilai ini mengalami peningkatan dari sebelumnya yang dimana efisien waktu pelayanan yang sekarang berjalan dengan cepat dari sebelumnya.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program DITAKOPUM di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik dan efisien. Program DITAKOPUM yang telah dilaksanakan oleh dinas koperasi dan usaha mikro menunjukkan bahwa program tersebut mampu membantu masyarakat dalam pelayanan pengelolaan data terkait pelaksanaan koperasi dan usaha mikro di

kabupaten sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari tingkat tingginya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan teori JFK Harvard School yang terdiri dari 3 variabel yaitu dukungan, kapaitas dan nilai. Dilihat dari segi dukungan, Program Ditakopum memberi dukungan dengan mengadakan pelatihan dan sosialisasi kepada para pelaku koperasi dan usaha mikro supaya informasi mengenai layanan digital dapat tersampaikan secara merata. Dari segi kapasitas, dinas koperasi mengadakan pembinaan kepada petugas program ditakopum dan konsultasi untuk mendapatkan pelatihan khusus tentang pelayanan digital untuk meningkatkan kemampuan dalam mengelola sistem pendataan. Serta dari segi nilai, pelayanan DITAKOPUM berjalan dengan efisien dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kementrian PANRB. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementrian PANRB.
- Tjandra, W. R., & Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Endang Purwanti, "Pengaruh Karakteristik Wirausaha, Modal Usaha, Strategi Pemasaran Terhadap Perkembangan UMKM Di Desa Dayaan Dan Kalilondo Salatiga," *Among Makarti* 5, no. 1 (2012).