

---

**PERAN *E-GOVERNMENT* DALAM MEMBANGKITKAN USAHA KECIL MENENGAH DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI COVID-19****Sri Lestari Harjanta<sup>1</sup>**Universitas Widya Mataram<sup>1</sup>

Corresponding Author: slharjanta@amikom.ac.id

---

**Informasi Artikel****Article History;**

Received: 25 02 2022

Revised: 30 03 2022

Accepted: 20 05 2022

Published: 26 08 2022

**Keywords:**

Covid-19, Electronic Government, Small Medium Enterprises

---

**Abstract**

*The economy has been one of the hardest hit sectors during the COVID-19 pandemic. This condition is also felt by the Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM) group in the Special Region of Yogyakarta (DIY). In the Special Region of Yogyakarta (DIY), 59 percent of MSMEs experienced the direct impact of the Corona virus pandemic. Responding to this condition, the DIY Cooperatives and SMEs Service through the SiBakul Jogja (e-gov) program wants to help SMEs due to the impact of the pandemic. In SiBakul Jogja, for the Markethub service (marketplace) and also for the free shipping program. This research has two objectives. The first objective is to find out the role of E-Government in raising SMEs in DIY during the Covid-19 pandemic. And second, knowing the inhibiting factors for the implementation of SiBakul Jogja in improving the performance of MSEs in DIY. While the research method used is descriptive qualitative research method. The results of this study conclude, the role of E-Government through SiBakul Jogja which includes markethub services and free postage programs has helped SMEs. Through markethub, SMEs can market their products online. The free shipping program is also a magnet for shoppers selling or shopping through SiBakul Jogja. The free shipping budget which always increases every year shows that the program has received a positive response both for consumers and SMEs who are members of the SiBakul Jogja markethub.*

---

**Abstrak**

*Ekonomi menjadi salah satu sektor yang terpuuk di masa pandemi covid-19. Kondisi ini juga dirasakan kelompok Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), 59 persen UMKM mengalami langsung dampak dari pandemi virus Corona. Merespon kondisi ini, Dinas Koperasi dan UKM DIY melalui program SiBakul Jogja (e-gov) ingin membantu UKM akibat dampak pandemi. Dalam SiBakul Jogja ini terhadap layanan Markethub (marketplace) dan juga terhadap*

**Kata Kunci:**

Covid-19, Pemerintahan Elektronik, Usaha Kecil Menengah

*program gratis ongkos kirim. Dalam penelitian ini memiliki dua tujuan. Tujuan pertama adalah mengetahui peran E-Government dalam membangkitkan UKM di DIY di masa pandemi Covid-19. Dan kedua, mengetahui faktor penghambat implementasi SiBakul Jogja dalam meningkatkan kinerja UMK di DIY. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan, peran E-Government melalui SiBakul Jogja yang didalamnya terdapat layanan markethub dan program gratis ongkir telah membantu UKM. Melalui markethub, pelaku UKM dapat memasarkan produknya secara online. Program gratis ongkir juga menjadi magnet bagi pembeli melarisi atau berbelanja melalui SiBakul Jogja. Anggaran gratis ongkir yang selalu meningkat setiap tahun menunjukkan bahwa program tersebut mendapat respon positif baik bagi konsumen maupun pelaku UKM yang tergabung dalam markethub SiBakul Jogja.*

## PENDAHULUAN

Ekonomi menjadi salah satu sektor yang terpukul di masa pandemi covid-19 (Anisti dkk., 2022; Novita dkk., 2021; Nuraini dkk., 2021). Banyak pelaku usaha gulung tikar hingga Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Kondisi ini juga dirasakan kelompok Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), 59 persen UMKM mengalami langsung dampak dari pandemi virus Corona. Dampak paling parah dirasakan oleh UMKM yang memiliki singgungan dengan sektor pariwisata (Loupias dkk., 2021). Sementara itu, data Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan, lebih dari 55 persen konsumen tidak dapat mengakses produk-produk UMKM sehingga menurunkan omzet penjualan UMKM. Akibatnya, sekitar 44 persen UMKM terpaksa merumahkan atau melakukan pemutusan hubungan kerja.

Untuk itu, Pemerintah Daerah DIY melalui Dinas Koperasi UKM DIY memberikan stimulus kepada UMKM untuk terus memasarkan produknya dengan difasilitasi pemasaran melalui daring. Bahkan, UMKM yang produknya terbeli dibantu dengan keringanan bebas ongkos kirim (*free ongkir*), yang biayanya ditanggung Pemerintah Daerah. Regulasi yang menyokongnya pun sudah didesain dengan mengeluarkan SE Gubernur DIY Nomor 519/7669 tentang imbauan untuk pembelian produk-produk

UMKM.

Stimulus yang dikenalkan Dinas Koperasi & UKM DIY untuk menghidupkan kembali ekonomi UMKM adalah dengan mengembangkan SiBakul Jogja *Free Ongkir*. UMKM bisa mendapatkan pasarnya kembali, tanpa mendatangi konsumen atau bertransaksi secara konvensional, karena semua itu sudah difasilitasi melalui **sibakuljogja.jogjaprov.go.id**. Sebelumnya, SiBakul Jogja sebenarnya adalah sistem pendataan bagi koperasi dan UMKM, dikembangkan pada 2019 yang bertransformasi menjadi *markethub* untuk memasarkan produk-produk UMKM yang transaksinya dilakukan secara daring. Ini adalah aksi nyata terhadap pemberdayaan para *bakul* atau pelaku UMKM yang terpukul sekaligus pembinaan terhadap UMKM. UMKM yang berupaya bertahan di tengah pandemi Covid-19 ini difasilitasi pemasarannya melalui SiBakul Jogja dan mendapatkan kemudahan bebas ongkos kirim.

Langkah ini justru disambut hangat oleh UMKM yang ada di DIY untuk berbondong-bondong mendaftar ke Dinas Koperasi & UKM secara daring. Bahkan hingga pertengahan Juni, sudah terdapat 300 UMKM yang mendapat fasilitas *free-ongkir*, dengan sekitar 50 hingga 100 UMKM dalam proses kurasi oleh tim inventori Dinas Koperasi UKM DIY. Salah satu pertimbangan dalam melakukan kurasi ini adalah ketersediaan stok produk, melek teknologi informasi, dilakukan oleh warga DIY, ketersediaan akses layanan perbankan secara daring, dan proses produksi yang tetap berpijak pada protokol kesehatan.

Hingga kini, Dinas Koperasi UKM Pemerintah Provinsi DIY mencatat sebanyak 400 UMKM telah bergabung dalam SiBakul Jogja. Angka itu memang masih relative kecil dibanding jumlah UMKM yang sebenarnya. Berdasarkan data di dinas tersebut, jumlah UMKM mencapai 90.000. Saat dibangun di tahun 2019, system ini merupakan program inovatif untuk tata kelola koperasi dan UMKM terpadu yang terdiri atas system *data base* dan pengelompokan untuk pembinaan yang tepat, efektif, sesuai kebutuhan dan berkelanjutan.

Sementara itu, teknologi informasi dan teknologi berkembang sangat pesat sesuai dengan kemajuan zaman, semua bidang kehidupan dituntut untuk serba digital (Anisti dkk., 2022; Muis dkk., 2022; Novita, Malela, dkk., 2022; Novita, Qibthiah, dkk., 2022). Dalam hal ini sumber daya manusia diminta untuk ahli dan berbasis teknologi karena semua pekerjaan manusia akan dipermudah dengan menggunakan alat elektronik, tidak

menutup kemungkinan pendigitalan pada sektor pemerintahan. Pemanfaatan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah lama membuat para ilmuwan berinovasi untuk mengembangkannya pada Negara-negara maju serta Negara-negara berkembang dengan tujuan untuk mempermudah serta mempraktikkan semua bentuk pekerjaan dan pelayanan (Fahrurrozi dkk., 2021; Muis dkk., 2022; Novita, Malela, dkk., 2022; Putra dkk., 2022; Utomo & Krisnawan, 2013).

Telah banyak penerapan untuk pendigitalan pada pemerintahan di Indonesia baik pada pemerintahan pusat maupun daerah (Novita dkk., 2021; Novita & Supranoto, 2019). Hal ini ditujukan agar mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat. Pemerintahan di Indonesia berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakatnya, karena pelayanan bagi masyarakat adalah tujuan utama pembentukan pemerintahan sesuai dengan pembukaan Undang-Undang 1945 yang menjelaskan bahwa pembentukan dengan tujuan utama untuk memajukan kesejahteraan umum. Pengimplementasian kesejahteraan umum adalah dengan pelayanan publik (Buwono, 2013; Putra dkk., 2020; Putra & Sawarjuwono, 2019).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut. (1) Bagaimana peran *E-Government* dalam membangkitkan UMKM di DIY di masa pandemi Covid-19? (2) Apa yang menjadi hambatan implementasi SiBakul Jogja dalam meningkatkan kinerja UMKM di DIY?

Pengembangan *E-Government* telah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai suatu landasan seta pedoman dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum untuk masyarakat (Muis dkk., 2022; Novita & Putri, 2021a). Instruksi ini megacu pada pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi agar meningkatkan pelayanan public (Indrajit, 2002).

Dalam pengimplementasian *E-Government* memerlukan pemahaman yang sama, keterpaduan dan keserempakan bagi seluruh lembaga pemerintahan untuk memperluas pemanfaatan potensi teknologi informasi, membuka peluang dan pengelolaan pengaksesan serta pendayagunaan informasi yang cepat dan akurat. Dalam pengimplementasian *E-Government* di Indonesia sudah berjalan baik akan tetapi masih

banyak yang harus diperbaiki dan dibenahi. pembedaan dalam *E-Government* yang paling mendasar adalah masih banyaknya praktek maladministrasi serta masih lemahnya respon pada tiap pelayanan yang ada (Nurmandi, 2010; Supranoto & Novita, 2019).

Menurut *The World Bank* (Suaedi & Wardianto, 2010) *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan public secara lebih baik. Menurut Clay G. Weslatt (2007) dalam website *E-Government* adalah menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Buwono, 2013; Novita, Qibthiah, dkk., 2022; Novita & Putri, 2021a). *Electronic Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan yang selama ini berjalan (Altshuler & Zegans, 2010; Aymoldanovna dkk., 2015; Indrajit, 2002).

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan (Muis dkk., 2022; Novita & Putri, 2021b). Oleh karena itu visi yang direncanakan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya :

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggan Negara yang demokratis

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh, dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik

dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public secara efektif dan efisien (Ratminto, 2005). Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Indikator Pengembangan *E-Government* Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvad JFK School of Government* (Indrajat, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sector public, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen *Support* adalah elemen paling penting pengembangan *E-Government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat public. Hal ini agar konsep *E-Government* dapat diterapkan, tanpa adanya *support*, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat terlaksana.

2. *Capacity*

Elemen *Capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan, terdapat tiga sumber data yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumberdaya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi infirmasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asa manfaat yang diharapkan.

### 3. Value

Elemen *Value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen *Value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stake holder* nya, baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industry;
- b. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
- c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara demokrasi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berusaha mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan dan permasalahan. Merujuk Moleong (2014), laporan penelitian deskriptif berisi kutipan data atau memberi gambaran penyajian laporan tersebut dan setiap bagian ditelaah satu demi satu. Masih merujuk pada ahli yang sama, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantitatif lainnya (Moleong, 2014).



Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek peneliti, missal perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Koperasi dan UKM Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data (Sugiyono, 2013).

Sementara itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2013). Penggunaan metode ini bertujuan untuk melihat kenyataan di lapangan secara langsung. Sehingga, dapat diketahui proses pelayanan dan fenomena yang terjadi diamati dari dekat.

3. Dokumentasi

Ini merupakan suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi social. Pada intinya, metode documenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis (Bungin, 2013). Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi dalam pengumpulan data berdasar dokumen-dokumen yang ada. Baik berupa laporan, catatan, berkas dan bahan tertulis lainnya.

Dalam penelitian ini, data yang berhasil dihimpun baik data yang bersifat numeric atau kuantitatif maupun kualitatif dianalisis dengan menggunakan metode analisa kualitatif.



Data akan diolah dengan analisa yang bersifat induktif dengan pendeskripsian. Hal ini senada dengan apa yang dikatakan (Sugiyono, 2011), bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Peran *E-Government***

SiBakul Jogja adalah sebuah sistem yang dikembangkan Dinas Koperasi dan UKM DIY yang awalnya untuk pendataan koperasi dan UKM yang ada di Provinsi DIY. Sistem ini awalnya dibangun tahun 2019. Pada perjalanannya, SiBakul Jogja tidak hanya digunakan untuk pusat data koperasi dan UKM, namun juga merambah fungsi lain. Di masa pandemi Covid-19 ini, system ini memiliki layanan yang membantu UKM menjual produk mereka secara *online*.

### **Data Base Usaha Kecil Menengah**

Data menjadi hal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan public (Anisti dkk., 2022; Fadhilah dkk., 2021).

. Namun kerap kali, organisasi publik di pemerintah pusat maupun daerah memiliki data yang berbeda-beda. Hal ini yang awalnya dipikirkan Dinas Koperasi dan UKM DIY. Dinas tersebut memikirkan bagaimana agar ada data terpadu terkait dengan keberadaan koperasi dan UKM di Provinsi DIY.

Selanjutnya pada tahun 2019 diluncurkanlah SiBakul Jogja. Sistem ini awalnya dibangun untuk pusat pendataan koperasi dan UKM yang ada di DIY. Pendataan ini dilakukan melalui **sibakuljogja.jogjaprov.go.id**. Bagi pihak pemerintah maupun di luar pemerintah bisa menggunakan data yang ada di web ini. Untuk data UKM di DIY bisa dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Jumlah UKM di DIY

Kab/Kota	Jumlah
	17,606
KABUPATEN BANTUL	77,329
KABUPATEN KULON PROGO	35,904
KABUPATEN SLEMAN	84,738
KOTA YOGYAKARTA	32,380
KABUPATEN GUNUNG KIDUL	53,839
<b>TOTAL JUMLAH</b>	<b>301,796</b>

Sumber: SiBakul Jogja, 2021

Dari tabel 1 bisa diketahui, jumlah UKM di DIY mencapai 301.796 hingga tahun 2021 ini. Ribuan UKM itu tersebar di 5 kota/kabupaten di DIY. Sleman paling banyak tercatat memiliki jumlah UKM, yakni sebanyak 84,738. Selain jumlah UKM, dalam web ini pengunjung juga bisa mengetahui lebih detail sektor usaha yang digeluti pelaku UKM. Sektor-sektor itu seperti industri pengolahan, ekonomi kreatif, perdagangan hingga perikanan dan kelautan.

### **Pembinaan Usaha Kecil Menengah Terintegrasi**

Pembinaan UKM menjadi salah satu konsen Pemerintah Provinsi DIY, khususnya Dinas Koperasi dan UKM. Dengan pembinaan, maka UKM diharapkan makin berkembang. Namun sebelumnya, pembinaan UKM bisa dikatakan kurang efektif. Ini disebabkan data yang tidak terpadu. Dalam system SiBakul Jogja ini tidak hanya menyajikan jumlah UKM, namun juga merekam aktivitas pelaku UKM saat mengikuti pelatihan.

Sebelumnya, aktivitas pembinaan/pelatihan yang dilakukan banyak dinas di Pemprov DIY maupun kota/kabupaten tidak terkoordinir dengan baik. Dengan begitu, pelaku UKM bisa mengikuti pelatihan yang sama lebih dari satu kali (dobel). Padahal tiap pelaksanaan pelatihan/pembinaan membutuhkan anggaran dari pemerintah. Dalam system ini juga menyajikan data terkait klasterisasi pembinaan UKM di DIY. Dalam hal klasterisasi pembinaan, dibagi dalam 3 kelompok. Yakni kelompok 1, 2 dan 3. Data terkait klasterisasi dapat dilihat pada tabel 2. di bawah ini.

Tabel 2. Klasterisasi Binaan UKM

KELAS BINAAN	JML	BT	GK	KP	SM	YK
	481	36	3	2	30	17
Kelas 1	299,172	76,676	53,724	35,758	83,949	31,854
Kelas 2	2,081	603	109	142	733	492
Kelas 3	62	14	3	2	26	17
<b>TOTAL JUMLAH</b>	<b>301,796</b>	<b>77,329</b>	<b>53,839</b>	<b>35,904</b>	<b>84,738</b>	<b>32,380</b>

Sumber : SiBakul Jogja, 2021

Dari tabel 3.2 dapat diketahui jika sebagian besar UKM berada dalam klaster 1, yakni sebanyak 299.172. Sedangkan yang berada di klaster 2 sebanyak 2.081 dan yang berada di klaster 3 sebanyak 62 UKM. “Klastering juga disesuaikan dengan kurikulum pelatihan. Di dalam sistem ini ada riwayat pelatihan, bagaimana progresnya. Utamanya dalam pembinaan agar tepat sasaran dan terpantau.” (Fadhilah dkk., 2021; Prabowo, 2021; Pratiwi dkk., 2022; Retnilasari & Putra, 2019).

### **Markethub**

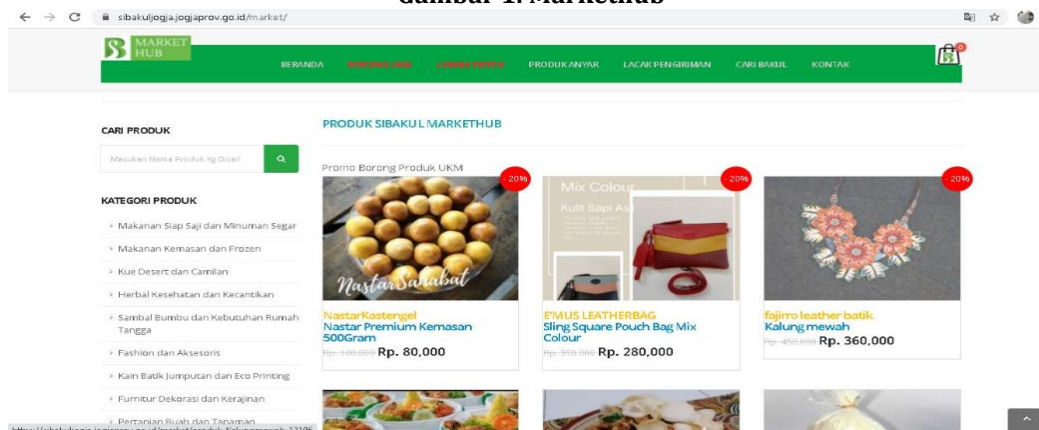
Masa pandemi Covid-19 menjadi momentum SiBakul Jogja untuk ‘bertransformasi’ diri. Sistem yang awalnya dirancang untuk pendataan serta pembinaan koperasi dan UKM, akhirnya berkembang. Sejak awal 2020, SiBakul menambah layanan, yakni sebagai media promosi dan penjualan produk pelaku UKM di DIY secara online. Seperti diketahui pandemi memukul sektor UKM. Banyak diantara UKM yang kesulitan menjual produk hingga mengalami kolaps.

Kondisi ini kemudian mendasari tim pengelola SiBakul Jogja untuk menambah layanan semacam *market place*. Dalam web ini, pelaku UKM bisa memasang produk sekaligus menjual secara *online*. Namun sebelumnya, pelaku UKM harus melalui tahap lolos kurasi. Pengelola SiBakul Jogja akan melakukan semacam seleksi sebelum pelaku UKM bisa bergabung dalam *markethub*. Dalam program ini, Dinas Koperasi dan UKM DIY menggandeng sejumlah mitra perusahaan ekspedisi yang berbasis aplikasi maupun konvensional. Seperti Gojek, Grab dan PT Pos.

Sebelum melalui proses kurasi, pelaku UKM terlebih dahulu harus melakukan registrasi. Registrasi dilakukan di <https://sibakuljogja.jogjaprovo.go.id/> Setelah berhasil melakukan registrasi kemudian dilanjutkan dengan masuk/login. Seperti dijelaskan dalam tutorial di laman youtub: <https://www.youtube.com/watch?v=gCcd6a5Tta8>, proses setelah login kemudian minta password baru, unggah produk, terima pesanan dan lapor

pesanan.

Gambar 1. Markethub



Sumber : SiBakul Jogja, 2021

Tak hanya membantu UKM mempromosikan sekaligus menjual produk mereka secara online, SiBakul Jogja juga memberikan subsidi ongkos kirim (ongkir). Awalnya di tahun 2020, subsidi ongkir ini diangka Rp40.000.000. Mendapatkan respon yang baik, anggaran untuk subsidi ongkir ini terus ditambah. Pada tahun 2021 in anggaran dinaikan menjadi Rp1,3 miliar. Sementara untuk tahun 2022, DPRD Provinsi DIY berkomitmen untuk menaikkan menjadi Rp2,2 miliar.

Namun dalam program *free* ongkir ini ada sejumlah catatan. Catatan pertama adalah terkait jumlah UKM yang bergabung dalam markethub. Dari 300 ribu UKM di DIY, baru sekitar 1.500-2.000 UKM yang mendaftar di markethub. Dengan begitu, hanya sebagian kecil UKM di DIY yang menggunakan pelayanan markethub. Catatan kedua adalah terkait jumlah UKM yang mengakses anggaran *free* ongkir. Menurut konsultan sekaligus founder SiBakul Jogja, Wahyu Tri Atmojo, saat ini hanya sekitar 10 persen dari total UKM tergabung di markethub yang mengakses anggaran *free* ongkir. Dengan begitu anggaran miliaran rupiah itu hanya bisa diakses oleh sebagian kecil UKM.

“Memang di system kita belum ada pembatasan ongkir. Jadi ada UKM yang transaksi per bulannya bisa 500 kali. Namun ada juga yang dibawah 20 transaksi per bulan.” (Atmojo, 2021).

### Faktor Penghambat

SiBakul Jogja sudah berusia sekitar 2 tahun. Dalam pelaksanaannya, program ini di

hadapkan sejumlah persoalan. Persoalan yang paling tampak adalah jumlah UKM yang tergabung dalam markethub. Dari 300 ribu UKM se-DIY, hanya 1.500-2.000 UKM saja yang terdaftar dalam markethub. Hasil penelitian ini menemukan beberapa faktor penghambat yang menyebabkan jumlah UKM yang tergabung dalam markethub sedikit.

### 1. Sosialisasi

Dinas Koperasi dan UKM melalui Kepala Layanan Terpadu, Hana Fais Prabowo mengatakan belum bisa menjangkau seluruh UKM di DIY agar tergabung atau memanfaatkan layanan markethub. Kendati demikian, pihaknya telah berusaha melakukan sosialisasi pada UKM maupun masyarakat secara umum. Beberapa langkah yang dilakukan adalah dengan iklan di media, promosi, sarasehan/menggelar talkshow di TV hingga mengadakan lomba untuk mengenalkan SiBakul Jogja termasuk markethub pada masyarakat DIY.

### 2. Infrastruktur

Infrastruktur teknologi informasi menjadi salah satu penghambat pengembangan SiBakul Jogja. Saat ini SiBakul Jogja belum memiliki server sendiri. Selama ini server masih menginduk di Diskominfo. Kondisi ini berdampak akses terhadap SiBakul pada waktu-waktu tertentu menjadi lambat. Momen tertentu itu misalnya saat penerimaan siswa baru. Dalam masa penerimaan siswa baru, akses SiBakul Jogja menjadi terganggu. Kondisi juga menjadi pertimbangan pengelola SiBakul Jogja untuk tidak segera memasukan aplikasi di playastore. Sebab jika aplikasi ini bisa diunduh di playstore, pengguna akan merasa kurang nyaman dikarenakan server SiBakul masih menginduk di Diskominfo. Dalam hitungan pihak konsultan, pengadaan server harganya tidak sampai Rp50 juta. Perkiraan harga pengadaan server itu tentu bukan nilai yang terlalu tinggi. Terlebih nanti memanfaatkan untuk pengembangan SiBakul akan lebih mudah lagi.

### 3. Inovasi Pelaku UKM

Keberhasilan layanan markethub termasuk di dalamnya program bebas ongkir terkendala dari pelaku UKM sendiri. Selama pelaku UKM tidak melakukan inovasi, maka produk yang mereka tawarkan secara *online* tidak akan menarik pembeli. Ini dibuktikan dengan data di Dinas Koperasi dan UKM, khususnya pengelola SiBakul Jogja yang menunjukkan hanya sekitar 10% dari total UKM yang bergabung di markethub yang mendominasi dalam mengakses anggaran free ongkir. Ada UKM mencatatkan transaksi

hingga 500 kali dalam satu bulan. Namun ada juga UKM yang jumlah transaksi per bulannya di bawah 20 kali.

#### 4. Keterbatasan SDM

Selain terkendala infrastruktur (server), keluhan dari pelaku UKM, mitra maupun konsumen dipicu karena lemotnya transaksi dalam sistem SiBakul Jogja. Masalah ini tak lepas dari ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas. Saat ini pelayanan free ongkir didukung oleh 9 orang yang tergabung dalam divisi customer servis. Jumlah itu tentu tidak sebanding dengan ribuan konsumen maupun pelaku UKM yang ingin dilayani.

### KESIMPULAN

Selama masa pandemi Covid-19, peran E-Government melalui SiBakul Jogja yang didalamnya terdapat layanan markethub dan program gratis ongkir telah membantu UKM. Melalui markethub, pelaku UKM dapat memasarkan produknya secara online. Program gratis ongkir juga menjadi magnet bagi pembeli melarisi atau berbelanja melalui SiBakul Jogja. Anggaran gratis ongkir yang selalu meningkat setiap tahun menunjukkan bahwa program tersebut mendapat respon positif baik bagi konsumen maupun pelaku UKM yang tergabung dalam markethub SiBakul Jogja. Selain membantu pelaku UKM dalam memasarkan produknya, keberadaan SiBakul Jogja juga berperan dalam pendataan dan pembinaan UKM. Melalui system ini berhasil disajikan data dan profil UKM di DIY. Data itu selanjutnya bisa digunakan oleh pihak internal maupun eksternal dalam pengembangan UKM di DIY.

### Rekomendasi

Sejak *dilaunching* sejak 2019, SiBakul Jogja menghadapi beberapa kendala. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran: 1. Di masa pandemi ini, sosialisasi tentang keberadaan SiBakul, markethub dan juga program subsidi Ongkir dilakukan lebih massif dengan memanfaatkan sosial media (Sosmed). Sebab saat ini banyak pelaku UMKM yang sudah akrab dengan media sosial. Khususnya dalam pemasaran produknya. 2. Agar akses pengguna tidak terganggu, maka SiBakul Jogja perlu memiliki server sendiri yang tidak menginduk di Diskominfo. Kepemilikan *server* khusus akan meningkatkan kinerja Sibakul sekaligus membuka peluang pengembangan markethub ini. 3. Dinas Koperasi

dan UKM perlu lebih gencar lagi dalam melakukan pelatihan, agar pelaku UKM makin inovatif dalam membuat maupun memasarkan produk mereka. 4. Penambahan SDM khususnya untuk melayani pelanggan dan juga pelaku UKM baru yang ingin bergabung dalam SiBakul free ongkir.

## REFERENSI

- Altshuler, A. A., & Zegans, M. D. (2010). Innovation and public management. *Innovation in American government: Challenges, opportunities, and dilemmas*, 68–68.
- Anisti, L. P., Widyastuti, M., & Novita, D. (2022). MENINGKATKAN PENDAPATAN UMKM DENGAN PELATIHAN DIGITAL MARKETING DI MASA PANDEMI COVID-19 DI RT. 011 RW. 011 PONDOK UNGU PERMAI. *An-Nizam*, 1(1), 125–132.
- Atmojo, W. T. (2021). *Wawancara Mengenai Akses Anggaran Free Ongkir*.
- Aymoldanovna, A. A., Zhetspisbaeva, B. A., Kozybaevna, K. U., & Kadirovna, S. M. (2015). Leadership Development University Students in the Activities of Student Government. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 197(February), 2131–2136. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.336>
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Kencana.
- Buwono, R. C. (2013). *Analisi dan Perancangan E-Government (Studi Kasus Sistem Informasi Administrasi Penelitian dan KKN BAPPEDA Bantul*.
- Fadhilah, N. A., Putra, P., Rahmawati, R., & Basri, H. (2021). OPTIMALISASI UMKM DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 DI LINGKUNGAN KECAMATAN CIBITUNG, KABUPATEN BEKASI. *DEVOSI*, 2(2), 26–30.



- Fahrurrozi, Muh., Putra, P., Sudrartono, T., Hendrayani, E., & Lisawanto. (2021). Managerial Economics in Managerial Decision Making. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI)*, 12(5), 69–77.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. CV Andi Offset.
- Loupias, H., Sa'diah, K., & Novita, D. (2021). *DOMESTIC TOURISTS AND PLASTIC WASTE POLLUTION IN THE CONTEXT OF SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF CIBELO CUSTOMARY HAMLET*. 1(1).
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muis, A., Riyadi, R., & Novita, D. (2022). Implementasi Electronic Government Melalui Program Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Online Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kota Bekasi. *JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK*, 12(1), 51–69. <https://doi.org/10.33558/akp.v12i1.4625>
- Novita, D., Malela, M., Susila, A., Fadhil, M., Suryani, E., & Yunus, M. (2022). *Implementation of Good Governance Principles in the Public Information Disclosure Policy*. Proceedings of the First International Conference on Democracy and Social Transformation, ICON-DEMOST 2021, September 15, 2021, Semarang, Indonesia.
- Novita, D., & Putri, O. D. (2021a). *EVALUATION OF ELECTRONIC BUDGETING SYSTEM: LEARNING FROM INDONESIA LOCAL GOVERNMENT*. 1(1).
- Novita, D., & Putri, O. D. (2021b). *EVALUATION OF ELECTRONIC BUDGETING SYSTEM: LEARNING FROM INDONESIA LOCAL GOVERNMENT*. 1(1).
- Novita, D., Qibthiah, I. M., & Muis, A. (2022). *IMPLEMENTATION OF ONLINE AUCTION SERVICES (E-AUCTION) AT KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN*

- LELANG (KPKNL) BEKASI CITY. *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 47–65.
- Novita, D., & Supranoto, S. (2019). Smart City's Success: The Importance Of Stakeholder Collaboration. *Regional Dynamic: Journal of Policy and Business Science*, 1(1).
- Novita, D., Susila, A., Suryani, E., Fadil, M., & Yunus, M. (2021). Transformasi Penanganan Covid-19: Dari Komunikasi Krisis Ke Komunikasi Risiko. *Jurnal Ilmu Komunikasi PROGRESSIO*, 2(1), 17–33.
- Nuraini, S., Widyastuti, M., Kuswandi, A., & Novita, D. (21M). Conflicts of Interest in Maintaining Village Business Enterprises: Evidence from Indonesia. *Hor J. Hum. & Soc. Sci. Res*, 3(1), 123–132.
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Sinergi Visi Utama.
- Prabowo, H. F. (2021). *Wawancara Mengenai Klaster UKM*.
- Pratiwi, F., Risa, N., & Putra, P. (2022). SOSIALISASI PROTOKOL KESEHATAN DAN VAKSINASI SERTA PELATIHAN MANAJEMEN KEUANGAN BAGI RUMAH TANGGA. *DEVOSI*, 3(1), 6–11.
- Putra, P., Kembauw, E., Sebayang, A., & Mukhlis, H. (2020). State Owned Enterprise for the Creation of Prosperity for All Indonesian. *Journal of Critical Reviews*, 7(08), 2032–2036.
- Putra, P., & Sawarjuwono, T. (2019). Actitudes mercantiles del mercado tradicional en la perspectiva de la ética empresarial islámica. *Opcion*, 35(Special Issue 20), 1471–1487.

- Putra, P., Sucipto, P. W. A., Kusuma, A. W., & Hamidah, I. (2022). CERKAS System Development: Smart Web-Based Sharia Accounting as a Learning Media. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 13(1), 84–98.
- Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Retnilasari, E., & Putra, P. (2019). Pengaruh Program Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kemampuan dan Kinerja Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam dan Perbankan Syariah)*, 10(2), 49–61.
- Suaedi, F., & Wardianto, B. (2010). *Revitalization of State Administration Bureaucratic Reform and E-Governance*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Dalam *Cetakan ke 13*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Supranoto, M., & Novita, D. (2019). *A Qualitative Meta-analysis on Studies of Local Level Public Services Innovation in Indonesia*. Proceedings International Conference on Innovations in the Social Sciences and Humanities (ISSH). Universitas Jember.
- Utomo, P. P., & Krisnawan, R. G. (2013). *As Media Fulfillment of Citizens Political Rights in The Organization Government*. Puguh Prasetya Utomo.