

EFEKTIVITAS APLIKASI DITAKOPUM SEBAGAI KEMUDAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Nur Laili Hidayati,

Isna Fitria Agustina

Program Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

2026



Pendahuluan

Pelayanan publik di era digital menuntut kecepatan, kemudahan, dan transparansi. Sebagai respons, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo mengembangkan Aplikasi DITAKOPUM sejak 2021, diperkuat Perda Kabupaten Sidoarjo No. 14 Tahun 2022.

Sebelum DITAKOPUM, pelayanan administrasi koperasi dan UMKM dilakukan manual sehingga birokrasi lambat, rumit, dan kurang transparan. Kini masyarakat dapat mengurus legalitas usaha, pendaftaran koperasi, konsultasi, hingga pelatihan secara online. Sepanjang tahun 2024, DITAKOPUM mencatat 29.089 penggunaan layanan, didominasi legalitas usaha dan perizinan usaha lainnya.

Masih ditemukan kesenjangan implementasi: rendahnya literasi digital sebagian pelaku UMKM, ketimpangan akses jaringan di wilayah pelosok, kendala teknis, serta aplikasi yang masih berfokus pada layanan administratif.

Jenis Layanan DITAKOPUM	Jumlah Penggunaan	Persentase
Legalitas Usaha (IUMK, Akta Usaha, NIB)	10.425	35,8%
Perizinan Usaha Lainnya (Revisi, Perpanjangan, OSS)	6.312	21,7%
Pendataan dan Pembaruan Profil UMKM	5.728	19,7%
Layanan Lainnya (Koperasi, Bantuan, Konsultasi, Pengaduan, Verifikasi)	6.624	22,8%
Total	29.089	100%

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Seberapa efektif Aplikasi DITAKOPUM sebagai kemudahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, ditinjau dari lima indikator efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, yaitu pencapaian tujuan, ketepatan sasaran, kuantitas dan kualitas hasil, efisiensi waktu dan biaya, serta adaptabilitas terhadap kebutuhan masyarakat?

Metode

Jenis Penelitian	Deskriptif Kualitatif
Lokasi Penelitian	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo
Teknik Pengumpulan Data	Wawancara, Observasi, Dokumentasi
Sumber Data	Primer (wawancara, observasi, dokumentasi) dan Sekunder (dokumen kebijakan, laporan program, arsip Diskopum, publikasi akademik)
Teknik Penentuan Informan	Purposive Sampling
Informan	Kasubag Diskopum, staf pendamping lapangan, pelaku koperasi dan UMKM
Keabsahan Data	Triangulasi sumber dan teknik
Teknik Analisis Data	Model interaktif Miles & Huberman (pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi)

Hasil dan Pembahasan

1. Pencapaian Tujuan

Hasil analisis menunjukkan bahwa Aplikasi DITAKOPUM telah berhasil mencapai tujuan awalnya, yaitu mempermudah legalisasi dan pendataan UMKM. Pencapaian tujuan pelayanan dapat dinilai efektif karena hasil implementasi sejalan dengan sasaran yang telah ditetapkan organisasi. Hal ini diperkuat dalam penelitian Dwiyanto [20] bahwa bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari keberadaan layanan itu sendiri, tetapi juga dari kemampuannya memberikan kepastian prosedur, kemudahan akses, serta rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga pelayanan benar-benar berfungsi sebagai instrumen pemenuhan kebutuhan publik. Lebih lanjut dalam penelitian Saptaningtyas. yang menyebutkan bahwa Aplikasi DITAKOPUM efektif mendukung percepatan layanan legalisasi usaha dengan prinsip support, capacity, dan value. Analisisnya, pencapaian tujuan aplikasi tercermin dari meningkatnya jumlah UMKM yang terdaftar resmi dan percepatan penerbitan surat izin usaha.



Gambar 1. Sosialisasi Kemudahan Perizinan UMKM
Sumber: Antara News Jawa Timur

Hasil dan Pembahasan

2. Ketepatan Sasaran

Menilai apakah program telah menjangkau kelompok penerima manfaat yang ditetapkan, yaitu koperasi dan UMKM. *Staf Diskopum*: “Aplikasi DITAKOPUM memang difokuskan untuk UMKM dan koperasi, sehingga sesuai dengan sasaran awal.” Masih ditemukan kendala keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital, terutama di wilayah pelosok. Ketepatan sasaran secara konseptual telah terpenuhi, namun keterjangkauan layanan belum sepenuhnya merata sehingga diperlukan penguatan sosialisasi dan pendampingan. Hasil analisis menunjukkan bahwa penetapan kelompok sasaran program telah konsisten dengan tujuan yang dirumuskan, yakni koperasi dan pelaku UMKM sebagai penerima layanan utama. Berdasarkan Teori Efektivitas menurut Richard M. Steers, kondisi tersebut mencerminkan terpenuhinya indikator ketepatan sasaran secara konseptual, meskipun tingkat keterjangkauan layanan belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan akses teknologi dan kapasitas pengguna. Maka dari itu, perlu adanya peran pemerintah untuk upaya meningkatkan sosialisasi serta pelaksanaan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan.



Gambar 2. Peluncuran Sosialisasi Kemudahan Berusaha atau
Kecamatan Tulangan
Sumber: Radar Sidoarjo

Hasil dan Pembahasan

3. Kuantitas dan Kualitas Hasil

Kuantitas dinilai dari jumlah output layanan; kualitas dinilai dari mutu, ketepatan, dan kemanfaatan data bagi pengguna. *Kasubag Diskopum: “Ribuan UMKM telah terdaftar melalui Aplikasi DITAKOPUM, jumlahnya meningkat signifikan dibanding sebelum aplikasi berjalan.”* Data yang dihasilkan lebih rapi dan terintegrasi, meski masih ditemukan kesalahan input oleh pengguna yang memerlukan pendampingan teknis. Peningkatan jumlah UMKM terdata merepresentasikan capaian kuantitas, sedangkan keteraturan data merefleksikan kemajuan kualitas layanan.

Hasil analisis indikator kuantitas dan kualitas hasil menunjukkan bahwa capaian layanan telah meningkat dari sisi jumlah *output* dan mutu hasil yang dihasilkan. Dalam perspektif efektivitas menurut Richard M. Steers, kondisi ini menandakan terpenuhinya dimensi kuantitas dan adanya kemajuan pada dimensi kualitas, meskipun konsistensi data masih dipengaruhi oleh proses pengisian sehingga memerlukan penguatan pendampingan teknis.



Gambar 3. Sosialisasi KUR bagi UMKM di Sidoarjo bersama Perbankan dan Pihak Terkait
Sumber: pdiperjuangan-jatim.com

Hasil dan Pembahasan

4. Efisiensi Waktu dan Biaya

Efisiensi diukur dari kemampuan organisasi menghasilkan output secara hemat waktu, biaya, dan tenaga. Pelaku UMKM: *"Pengurusan surat sekarang hanya butuh 2–3 hari, jauh lebih cepat dibanding sistem manual. Semua layanan melalui aplikasi juga gratis."*

No.	Aspek	Sebelum DITAKOPUM	Sesudah DITAKOPUM	Sumber
1	Waktu Pengurusan Surat	± 7-14 Hari Kerja	2-3 Hari Kerja	Wawancara Pelaku UMKM, 2025
2	Biaya Layanan	Rp. 50.000 – Rp. 100.000 (berkas manual)	Gratis	Wawancara Pelaku UMKM, 2025

Dari aspek biaya, pernyataan pelaku UMKM menunjukkan bahwa seluruh kegiatan pelayanan diberikan secara gratis, hal tersebut mengindikasikan adanya pengurangan beban finansial yang sebelumnya muncul dalam proses pelayanan manual, yang memungkinkan terjadinya pungli (pungutan liar). Kondisi ini menandakan ada pergeseran mekanisme pelayanan ke arah sistem yang transparan dan terstandar, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima layanan menjadi lebih jelas dan terkontrol. Dalam perspektif Teori Efektivitas Organisasi, penghapusan biaya layanan mencerminkan efisiensi pemanfaatan sumber daya karena tujuan pelayanan dapat dicapai tanpa menambah beban ekonomi masyarakat, sekaligus dapat memperkuat akuntabilitas dan integritas proses pelayanan publik.

Hasil dan Pembahasan

5. Adaptabilitas terhadap Kebutuhan Masyarakat

Kapasitas organisasi menyesuaikan sistem kerja dan layanan terhadap perubahan lingkungan serta kebutuhan pengguna. *Kasubag Diskopum*: “Aplikasi cukup fleksibel karena bisa digunakan untuk berbagai jenis usaha, dari kuliner hingga perdagangan, namun masih perlu pengembangan.” Pelaku UMKM mengusulkan pengembangan lanjutan berupa integrasi marketplace dan fitur ekspor untuk memperluas jangkauan pemasaran. Adaptabilitas terwujud pada tataran operasional, namun pada tataran strategis masih memerlukan pengembangan berkelanjutan. Hasil analisis menunjukkan bahwa adaptabilitas Aplikasi DITAKOPUM telah terwujud pada tataran operasional, namun belum berkembang secara maksimal pada tataran strategis. Sistem mampu menyesuaikan diri dengan variasi jenis usaha, tetapi belum sepenuhnya mengikuti dinamika kebutuhan pasar dan perluasan usaha. Situasi ini menunjukkan bahwa efektivitas pada aspek adaptabilitas masih bersifat terbatas dan memerlukan pengembangan berkelanjutan agar kesesuaian antara sistem dan kebutuhan nyata pelaku UMKM dapat terwujud secara lebih luas dan berkesinambungan.



Gambar 4. Pelatihan untuk Transfer Skill yang Menunjukkan Kemampuan Adaptasi UMKM
Sumber: Antara New Jawa Timur

Temuan Penting Penelitian

Aplikasi DITAKOPUM terbukti cukup efektif dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo: mempercepat legalisasi usaha, menjangkau koperasi dan UMKM sebagai sasaran utama, meningkatkan kuantitas dan kualitas data UMKM, memangkas waktu layanan dari 7–14 hari menjadi 2–3 hari tanpa biaya, serta cukup adaptif terhadap berbagai jenis usaha. Namun demikian, pemerataan akses, literasi digital, dan pengembangan fitur lanjutan seperti integrasi marketplace dan ekspor masih diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan menambah kajian dan referensi ilmiah mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya melalui Aplikasi DITAKOPUM di bidang tata kelola koperasi dan usaha mikro.

Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan efektivitas layanan, khususnya penguatan literasi digital, dukungan teknis, dan pemerataan infrastruktur jaringan.

Referensi

- [1] Sangaji, M.S.J. dan Irianto, J., "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital," *Jejaring Administrasi Publik*, Vol. 17, No. 1, pp. 54-70, 2025.
- [2] Judijanto, L. dan Amin, A., "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Implikasi dan Tantangan Hukum Administrasi Negara," *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 3, No. 2, pp. 1-7, 2025.
- [3] Antika, Y., dkk., "Digitalisasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0," *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, Vol. 2, No. 5, pp. 358-369, 2025.
- [4] Pertiwi, S.D., Handoko, R., dan Ilman, G.M., "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program DITAKOPUM di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 5, No. 3, pp. 75-81, 2025.
- [5] Choirunnissa, N.F. dan Oktarina, N., "Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor," *Book Chapter Administrasi Perkantoran*, Vol. 1, No. 1, pp. 77-95, 2025.
- [6] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jakarta: Sekretariat Negara, 2009.
- [7] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, Jakarta: Sekretariat Negara, 2004.
- [8] Saputri, R.N.J., dkk., "Peran Dinas Koperasi Dalam Optimalisasi e-Katalog Sebagai Sarana Pemberdayaan UMKM di Sidoarjo," *The Journal of Multidisciplinary Research*, Vol. 3, No. 2, pp. 1008-1036, 2025.
- [9] Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Kedudukan dan Tugas Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Sidoarjo, 2022.
- [10] Steers, R.M., *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985.
- [11] Yuliani, C. dan Agustina, I.F., "Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Kebijakan Manajemen Publik*, Vol. 3, No. 1, pp. 79-92, 2015.
- [12] Kurniawan, B.A., "Upaya Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo Dalam Membangkitkan UMKM di Era Modern," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Vol. 4, No. 2, pp. 1696-1704, 2024.
- [13] Parawu, K.H.E. dan Tahir, N., "Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Simbakda di BPKAD Kota Makassar," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 2, pp. 431-444, 2023.
- [14] L. dan Hartati, S., "Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 12, No. 1, pp. 13-33, 2009.
- [15] Arikunto, S., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- [16] Huberman, A.M. dan Miles, B.M., *The Qualitative Researcher's Companion*, SAGE Publications, 2002.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- [18] Dwiyanto, A., *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- [19] Pasolong, H., *Teori Administrasi Publik*, Bandung: CV Alfabeta, 2019.
- [20] Denhardt, V.J. dan Denhardt, R.B., *The New Public Service Serving, Not Steering*, New York: Sharpe, 2003.
- [21] Osborne, D. dan Gaebler, T., "Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector," *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 1, pp. 229-235, 1992.
- [22] Rogers, E.M., *Diffusion of Innovations*, 5th Edition, New York: Free Press, 2003.

