

The Effectiveness of the DITAKOPUM Application as a Facilitator of Public Services

[Efektivitas Aplikasi DITAKOPUM Sebagai Kemudahan dalam Pelayanan Publik]

Nur Laili Hidayati¹⁾, Isna Fitria Agustina²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnaagustina@umsida.ac.id

Abstract. *This study was done on purpose to help analyzing the effectiveness of the DITAKOPUM (Digitalization of Cooperative and also Micro Enterprise Governance) application as a convenience in public services in Sidoarjo Regency. The research method uses an approach of qualitative descriptive through interviews, observations, and also documentation techniques for data collection,. The outcomes show that in terms of achieving goals, MSMEs obtain business legality more quickly and the number of officially registered increases. In terms of targeting accuracy, the application has targeted cooperatives and MSMEs, although some business actors in remote areas still experience digital literacy and network constraints. Judging from the quantity and quality of results, thousands of MSMEs have been registered with neater and more integrated data, although there are still input errors. In terms of efficiency, administrative services can be completed within 2–3 days without charge. Meanwhile, regarding adaptability, the application is able to be applied for various types of businesses, with additional suggestions in the form of marketplace integration and export features. This study provides a new contribution by directly assessing the effectiveness of the DITAKOPUM application as a digital innovation in the field of cooperative and micro enterprise governance. These findings highlight the importance of digital literacy, technical support, and equitable infrastructure as key factors in optimizing the transformation of digital application-based public services.*

Keywords - DITAKOPUM; Effectiveness; Public Services; Digitalization; MSMEs

Abstrak. *Studi ini bermaksud menjalankan analisis terkait efektivitas aplikasi DITAKOPUM (Digitalisasi Tata Kelola Koperasi dan Usaha Mikro) sebagai kemudahan pada proses pelayanan publik di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian memberlakukan pendekatan deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil mengindikasikan bahwasanya dari segi pencapaian tujuan, UMKM lebih cepat memperoleh legalitas usaha dan jumlah yang terdaftar resmi meningkat. Dalam aspek ketepatan sasaran, aplikasi telah menysasar koperasi dan UMKM, meskipun sebagian pelaku usaha di pelosok masih mengalami kendala literasi digital dan jaringan. Dilihat dari kuantitas dan kualitas hasil, ribuan UMKM telah terdaftar dengan data yang lebih rapi dan terintegrasi, meskipun masih terdapat kesalahan input. Dari sisi efisiensi, layanan administrasi dapat diselesaikan dalam waktu 2–3 hari tanpa biaya. Sementara itu, terkait adaptabilitas, aplikasi dapat digunakan untuk berbagai jenis usaha, dengan usulan tambahan berupa integrasi marketplace dan fitur ekspor. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menilai secara langsung efektivitas aplikasi DITAKOPUM sebagai inovasi digital di bidang tata kelola koperasi dan usaha mikro. Temuan ini menyoroti pentingnya literasi digital, dukungan teknis, serta pemerataan infrastruktur sebagai faktor kunci optimalisasi transformasi layanan publik berbasis aplikasi digital.*

Kata Kunci - DITAKOPUM; Efektivitas; Pelayanan Publik; Digitalisasi; UMKM

I. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan bukan lagi menjadi sekadar harapan, tetapi merupakan sebuah kebutuhan mendesak [1]. Masyarakat menuntut adanya transformasi dalam pelayanan pemerintah, terutama dalam hal efisiensi dan kemudahan akses terhadap layanan [2]. Berbagai keluhan klasik seperti prosedur birokrasi yang rumit, waktu tunggu yang lama, hingga ketidakpastian proses layanan sering kali membuat masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Sebagai respon atas dinamika tersebut, pemerintah mulai mengadopsi pendekatan digital dalam penyelenggaraan layanan publik [3]. Salah satu bentuk

implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik di daerah adalah melalui pengembangan Aplikasi DITAKOPUM (Digitalisasi Tata Kelola Koperasi dan Usaha Mikro).

Aplikasi ini dibuat oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital untuk membantu pelaku UMKM dan koperasi mengurus administrasi usaha secara online. Aplikasi ini mulai dikembangkan sekitar tahun 2021 dan kemudian diperkuat melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 14 Tahun 2022 tentang tugas dan fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, khususnya pelaku koperasi dan UMKM, dalam mengakses layanan administrasi secara online tanpa perlu datang ke kantor secara fisik. Aplikasi DITAKOPUM hadir sebagai solusi alternatif dalam mengatasi hambatan-hambatan konvensional dalam pelayanan publik [4]. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus pendaftaran badan usaha, legalitas koperasi, konsultasi usaha, hingga pengajuan bantuan atau pelatihan, cukup melalui perangkat digital. Selain lebih efisien, sistem ini juga meminimalisir interaksi langsung yang kerap menjadi celah birokrasi tidak transparan.

Sebelum adanya aplikasi DITAKOPUM, pelayanan administrasi koperasi dan UMKM di Kabupaten Sidoarjo masih dilakukan secara manual sehingga proses birokrasi cenderung lambat, rumit, dan kurang transparan. Pelaku usaha harus datang langsung ke kantor untuk mengurus legalitas usaha, pendataan UMKM, maupun perizinan lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lama, biaya administrasi relatif lebih besar, serta munculnya ketidakpastian prosedur pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah staf pelayanan dan pengelolaan data yang belum terintegrasi membuat proses pendataan UMKM kurang efektif dan sering mengalami kendala administrasi. Namun, setelah adanya aplikasi DITAKOPUM, pelayanan publik mengalami perubahan ke arah digitalisasi yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus legalitas usaha, pendaftaran koperasi, konsultasi usaha, hingga pengajuan pelatihan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor. Proses pelayanan yang sebelumnya membutuhkan waktu sekitar 7–14 hari dapat dipangkas menjadi hanya 2–3 hari, bahkan seluruh layanan diberikan secara gratis sehingga lebih hemat biaya bagi pelaku UMKM. Selain itu, data UMKM menjadi lebih rapi, terintegrasi, dan mudah digunakan sebagai dasar perencanaan program pemerintah. Pengembangan aplikasi DITAKOPUM juga didukung oleh beberapa aturan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Salah satunya, menurut UU No 25 Tahun 2009 memberikan pernyataan bahwa pelayanan publik ialah aktivitas atau rangkaian upaya dalam menyediakan kebutuhan warga negara serta masyarakat atas barang, maupun pelayanan administratif dari pihak pelaksana pelayanan publik [5]. Sejalan dengan pemberlakuan UU No 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah, pemerintah mempunyai otoritas yang lebih luas pada hal pengaturan pelayanan, termasuk melalui inovasi digital sebagai upaya menguatkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik [6]. Selain itu, standar pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003, yang menekankan enam komponen pelayanan mencakup prosedur, waktu pelaksanaan, biaya, produk, sarana, serta kompetensi petugas [7].

Sebagai tindak lanjut, pemerintah melalui Dinas Koperasi serta Usaha Mikro (Diskopum) mengembangkan Aplikasi Digital Data Koperasi serta Usaha Mikro (DITAKOPUM). Aplikasi ini hadir sebagai kebijakan strategis berbasis digital untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan legalisasi usaha, pendataan koperasi dan UMKM, serta penyediaan akses informasi secara lebih cepat dan transparan [8]. Secara konsep, DITAKOPUM merupakan platform pelayanan publik berbasis data yang dimuat pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo No 14 Tahun 2022 mengenai Kedudukan dan Tugas Diskopum [9]. Dengan sistem ini, ribuan UMKM di Sidoarjo dapat mengakses layanan secara praktis tanpa harus melalui proses birokrasi manual yang berbelit-belit

Tabel 1. Jumlah Pengguna Aplikasi DITAKOPUM di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024

No.	Jenis Layanan DITAKOPUM	Jumlah Penggunaan (Kasus/Permohonan)	Presentase (%)
1	Legalitas Usaha (IUMK, Akta Usaha, NIB)	10.425	35,8%
2	Perizinan Usaha Lainnya (Revisi, Perpanjangan, OSS)	6.312	21,7%
3	Pendataan dan Pembaruan Profil UMKM	5.728	19,7%
4	Pelayanan Koperasi (Pengesa)	2.134	7,4%
5	Fasilitas Bantuan dan Pelatihan UMKM	1.968	6,8%
6	Layanan Konsultasi dan Pendampingan Usaha	1.254	4,3%
7	Pengaduan dan Tindak Lanjut Layanan	476	1,6%
8	Verifikasi dan Validasi Dokumen Digital	792	2,7%
Total		29.089	100%

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo, 2024

Merujuk pada tabel di atas, penggunaan Aplikasi DITAKOPUM di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2024 paling banyak dimanfaatkan untuk layanan legalitas usaha (35,8%) dan perizinan usaha lainnya (21,7%). Dominasi dua

layanan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki kebutuhan tinggi terhadap aspek legalitas dan administrasi usaha, yang sebelumnya sering terkendala oleh proses birokrasi yang lambat dan kurang transparan. Tingginya angka penggunaan pada layanan tersebut menjadi indikator bahwa DITAKOPUM berhasil menjawab sebagian besar permasalahan klasik dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan, kemudahan, dan keterbukaan informasi.

Hadirnya DITAKOPUM membawa perubahan yang cukup besar dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Jika sebelumnya pengurusan legalitas usaha membutuhkan waktu sekitar satu hingga dua minggu karena proses manual, kini pelayanan dapat selesai hanya dalam beberapa hari dan dilakukan tanpa biaya. Selain mempermudah masyarakat, aplikasi ini juga membantu pemerintah dalam menyimpan dan mengelola data UMKM secara lebih rapi dan terintegrasi. Dengan adanya DITAKOPUM, pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital saat ini.

Namun demikian, Berdasarkan observasi di lapangan masih ditemukan beberapa gap atau kesenjangan masalah dalam implementasi DITAKOPUM. Pertama, masih rendahnya literasi digital pada sebagian pelaku UMKM, khususnya pelaku usaha usia lanjut, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Kedua, ketimpangan akses jaringan internet di wilayah pelosok menyebabkan pelayanan digital belum dapat diakses secara merata. Ketiga, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan server, kesulitan login, dan kesalahan input data oleh pengguna yang mempengaruhi kualitas data sistem. Keempat, aplikasi masih berfokus pada layanan administratif sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengembangan usaha digital, seperti integrasi marketplace dan fitur ekspor produk UMKM. Kelima, sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar seluruh pelaku UMKM dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal. Maka dari itu, penting untuk dilakukan kajian mendalam guna menilai seberapa efektif aplikasi DITAKOPUM ini dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Pelaksanaan DITAKOPUM tidak terlepas dari berbagai landasan hukum yang menjadi pijakan program ini. Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam memberikan kemudahan, kepastian, serta jaminan hak bagi masyarakat [10].

Permasalahan pelayanan publik yang sebelumnya kerap terjadi, seperti lambannya birokrasi, kurangnya transparansi, dan keterbatasan staf pelayanan, kini mulai teratasi melalui penerapan Aplikasi DITAKOPUM. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai platform digital terintegrasi yang mempercepat proses legalisasi, perizinan, serta pendataan UMKM. Dengan adanya dukungan pelatihan dan sosialisasi dari Dinas Koperasi, masyarakat dapat lebih mudah memanfaatkan layanan digital ini, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan pelaku usaha.

Secara teoritis, studi ini memberlakukan konsep efektivitas lembaga merujuk pada Richard M. Steers [11] yang dapat diukur melalui beberapa indikator produktivitas, efektivitas ditentukan dari kemampuan aplikasi dalam menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan tujuan, misalnya mempercepat proses legalisasi usaha. Kualitas pelayanan, dilihat dari kepuasan pengguna aplikasi dan peningkatan aksesibilitas layanan publik. Efisiensi kemampuan aplikasi meminimalisasi biaya, waktu, dan tenaga dalam memberikan layanan [12]. Adaptasi kesanggupan aplikasi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi. Kepuasan pegawai/staf kesiapan staf Diskopum sebagai pelaksana layanan digital, termasuk peningkatan kompetensi dan keterlibatan mereka.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan relevansi pentingnya efektivitas pelayanan publik berbasis inovasi. Pertama, penelitian Christin Yuliani serta Isna Agustina membuktikan bahwa penerapan *One Day Service* di Kabupaten Sidoarjo efektif jika memenuhi standar pelayanan, meskipun masih ada hambatan dari sisi sosialisasi dan kesadaran aparatur [13]. Kedua, penelitian Bagus Ananda Kurniawan menegaskan bahwa Diskopum berperan penting dalam pemulihan dan penguatan UMKM melalui program inovatif seperti KURDA SAYANG dan platform marketplace Tukuo Yuk, yang juga didukung integrasi dengan DITAKOPUM [12]. Ketiga, penelitian Saptaningtyas Dwi Pertiwi (2025) menyoroti bahwa inovasi pelayanan publik melalui DITAKOPUM efektif karena adanya dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*) yang mempermudah legalisasi usaha serta mempercepat akses data [4].

Dalam penelitian Khaerullah et al [14] menilai efektivitas pemanfaatan Aplikasi Simbakda (Sistem Informasi Manajemen Barang serta Kekayaan Daerah) di BPKAD wilayah Kota Makassar, dengan fokus: perwujudan tujuan, integrasi, dan juga adaptasi. Serta penelitian [15] terkait menilai efektivitas pelayanan publik oleh aparat Kecamatan Kejaksan, Kota Cirebon. Merujuk pada sejumlah hasil riset terdahulu dimaknai bahwasanya efektivitas pelayanan publik berbasis inovasi sangat bergantung pada penerapan standar pelayanan yang konsisten, dukungan kelembagaan, serta pemanfaatan teknologi digital. Inovasi seperti *One Day Service*, KURDA SAYANG, Tukuo Yuk, dan DITAKOPUM terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam mempercepat proses legalisasi usaha dan memperkuat peran UMKM. Namun demikian, keberhasilan implementasi inovasi tersebut tetap dipengaruhi oleh faktor sosialisasi, kesadaran aparatur, serta kapasitas dan nilai mendukung kinerja pelayanan publik secara optimal.

Tujuan dijalkannya studi ini adalah untuk menganalisis seberapa jauh efektivitas aplikasi DITAKOPUM dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat, terutama pelaku koperasi serta usaha mikro di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berusaha mengetahui peran DITAKOPUM dalam mempercepat proses legalisasi usaha dan pendataan koperasi maupun UMKM sehingga lebih transparan, efisien, dan mudah diakses [16]. Disamping itu, studi ini juga bermaksud memberikan identifikasi indikator efektivitas pelayanan publik berdasarkan Teori Richard M. Steers [10], yang meliputi; (1) pencapaian tujuan, (2) ketepatan sasaran, (3) kuantitas dan kualitas hasil, (4) efisiensi waktu dan biaya, serta (5) adaptabilitas terhadap kebutuhan masyarakat. Lebih lanjut, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui manfaat langsung Aplikasi DITAKOPUM terhadap masyarakat dalam hal kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, serta kepastian hukum bagi pelaku usaha, sekaligus mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini mampu mengatasi permasalahan pelayanan publik sebelumnya yang identik dengan birokrasi lambat dan kurang transparan.

Penelitian ini juga berfokus pada upaya membandingkan efektivitas Aplikasi DITAKOPUM dengan inovasi pelayanan publik sebelumnya seperti One Day Service agar dapat dilihat keunggulan dan perbedaannya. Tidak hanya itu, penelitian ini berupaya mengeksplorasi hambatan yang masih muncul dalam implementasi, termasuk keterbatasan literasi digital masyarakat, keterjangkauan infrastruktur, serta kualitas sosialisasi dan pendampingan. Hasil diharapkan mampu menjadi masukan dan pertimbangan konkret bagi pemerintah daerah untuk memberikan peningkatan pada efektivitas Aplikasi DITAKOPUM baik dari aspek teknis, regulasi, maupun sumber daya manusia, sekaligus memperkuat literatur akademis terkait efektivitas pelayanan publik berbasis inovasi digital serta memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan pelayanan publik yang berkelanjutan, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dengan adanya Aplikasi DITAKOPUM, diharapkan pelayanan publik dapat semakin optimal, kendala birokrasi yang berlarut-larut dapat di minimalisir, dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah dapat meningkat. Maka dari itu, studi ini penting sebagai bentuk kontribusi akademis maupun praktis dalam upaya memperkuat inovasi digital pelayanan publik yang berkesinambungan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas Aplikasi DITAKOPUM sebagai kemudahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo, Jl. Jaksa Agung Suprpto, Sidoarjo, karena instansi ini merupakan pelaksana utama program DITAKOPUM dan pusat layanan publik terkait koperasi dan UMKM.

Fokus Penelitian Menggunakan Indikator Efektivitas Organisasi yang mengacu pada Teori Richard M. Steers [10] yang meliputi; (1) pencapaian tujuan, (2) ketepatan sasaran, (3) kuantitas dan kualitas hasil, (4) efisiensi waktu dan biaya, serta (5) adaptabilitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk menilai sejauh mana aplikasi DITAKOPUM memudahkan pelayanan publik, menganalisis efektivitasnya dari berbagai indikator, serta mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan dalam implementasi ke depan.

Teknik penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap memahami, mengetahui, serta mempunyai keterlibatan secara langsung dalam implementasi aplikasi, meliputi Kasubag (Kepala Sub Bagian), staf pendamping lapangan, serta pelaku koperasi dan UMKM yang telah memanfaatkan layanan DITAKOPUM. Sumber data mencakup jenis data primer dalam bentuk hasil wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi aktivitas layanan aplikasi, serta data sekunder berupa dokumen kebijakan, laporan program, arsip resmi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, serta publikasi akademik terkait pelayanan publik berbasis digital [17]. Untuk menjaga keabsahan temuan, studi ini memanfaatkan triangulasi sumber serta teknik, melalui perbandingan pada hasil wawancara, observasi, serta dokumen agar menghasilkan data yang akurat serta andal [18]. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi empat tahapan, yaitu Pengumpulan Data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi [19].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pencapaian Tujuan

Menurut Richard M. Steers [10] efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan organisasi dalam mewujudkan sasaran dan tujuan utama. Suatu organisasi diklaim efektif jika hasil kerja yang dicapai sesuai dengan target atau sasaran yang direncanakan. Pencapaian tujuan tersebut mencerminkan kesesuaian antara perencanaan dan hasil yang diperoleh organisasi. Pada Aplikasi DITAKOPUM, tujuan utama diarahkan untuk mempermudah proses

legalisasi dan pendataan UMKM. Efektivitas aplikasi tersebut tercermin dari meningkatnya UMKM yang terdaftar resmi dan lebih cepat memperoleh NIB. Sebagaimana hasil wawancara yang diperoleh peneliti.

“Apakah Aplikasi DITAKOPUM telah efektif dalam membantu Dinas Koperasi dalam mencapai tujuan pelayanan, khususnya terkait pendataan dan legalisasi usaha? Bagaimana perasaan Anda sebagai pelaku UMKM setelah menggunakan aplikasi ini?” (Wawancara, 23/07/2025).

Pernyataan Bapak Ari selaku Kasubag Dinas Koperasi dan Usaha Mikro

“Tujuan aplikasi sudah tercapai, terbukti dengan meningkatnya UMKM yang terdaftar resmi serta lebih cepat memperoleh NIB maupun izin usaha” (Wawancara, 23/07/2025).

Pernyataan tersebut selaras dengan hasil wawancara peneliti bersama pelaku UMKM

“Saya merasa lebih percaya diri karena proses legalitas usaha lebih cepat dan merasa diakui secara resmi oleh pemerintah” (Wawancara, 25/07/2025).



Gambar 1. Sosialisasi Kemudahan Perizinan UMKM

Sumber: Antara News Jawa Timur

Berdasarkan pada gambar 1, kegiatan yang ditampilkan merupakan sosialisasi kemudahan berusaha dan pelayanan perizinan bagi UMKM yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Sidoarjo bekerja sama dengan Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, BPJS Ketenagakerjaan, Bank Jatim, serta layanan sertifikat halal. Kegiatan ini dibuka langsung oleh Plt Bupati Sidoarjo, Subandi, dan dihadiri oleh para pelaku UMKM setempat sebagai peserta utama. Dalam sosialisasi tersebut, peserta memperoleh materi mengenai pentingnya kepemilikan izin usaha, tata cara pengajuan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA), akses permodalan bagi pelaku usaha, hingga prosedur pengurusan sertifikat halal dan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT). Kegiatan ini bertujuan mempercepat legalitas usaha serta pendataan UMKM secara resmi agar Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dapat memberikan pembinaan dan pendampingan yang lebih tepat sasaran, sejalan dengan program prioritas daerah untuk mendorong UMKM naik kelas.

Berdasarkan Teori Efektivitas menurut Richard M. Steers, temuan penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil implementasi kebijakan. Steers menekankan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, ketika hasil pelaksanaan kebijakan mencerminkan tercapainya sasaran, kondisi tersebut dapat dipahami sebagai bentuk efektivitas organisasi. Kesesuaian antara tujuan dan hasil juga mengindikasikan bahwa proses implementasi berjalan selaras dengan arah kebijakan. Dalam perspektif Steers, efektivitas tidak hanya diukur dari keluaran akhir, tetapi juga dari konsistensi antara perencanaan dan pelaksanaan kegiatan. Hal tersebut menandakan bahwasanya aktivitas lembaga tidak berhenti dengan pemenuhan prosedur administratif, namun juga untuk merealisasikan tujuan strategis yang telah dirumuskan.

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 [4] 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.

B. Ketepatan Sasaran

Menurut Richard M. Steers, ketepatan sasaran merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai apakah suatu program telah menjangkau kelompok yang ditetapkan sebagai target penerima manfaat. Indikator ini menekankan kesesuaian antara tujuan program dan pihak yang menerima layanan, sehingga pelaksanaan program tidak menyimpang dari sasaran yang telah dirumuskan. Ketepatan sasaran menunjukkan bahwa hasil kegiatan benar-benar diarahkan kepada kelompok yang membutuhkan, sesuai dengan tujuan program. Dalam hal ini peneliti memperoleh beberapa informasi dari hasil wawancara.

“Apakah aplikasi ini tepat menyasar kelompok sasaran utama, yaitu koperasi dan usaha mikro? Apakah ada kelompok yang merasa kesulitan mengakses aplikasi?” (Wawancara, 23/07/2025).

Staf Diskopum menyampaikan

“Aplikasi DITAKOPUM memang difokuskan untuk UMKM dan koperasi, sehingga sesuai dengan sasaran awal” (Wawancara, 23/07/2025).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama pelaku UMKM, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan jaringan internet serta kesulitan dalam mengoperasikan Aplikasi DITAKOPUM akibat rendahnya literasi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan sasaran telah tercapai karena aplikasi ditujukan kepada pelaku UMKM sebagai kelompok sasaran utama, namun diperlukan dukungan infrastruktur serta peningkatan sosialisasi dan pendampingan agar seluruh pelaku UMKM dapat memanfaatkan Aplikasi DITAKOPUM secara merata.



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

Berdasarkan pada gambar 2, kegiatan tersebut merupakan peluncuran sosialisasi kemudahan berusaha atau layanan jemput bola penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang digelar di kantor Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan ini dibuka langsung oleh Plt Bupati Sidoarjo, Subandi, dan dihadiri oleh ratusan pelaku UMKM dari wilayah Kecamatan Tulangan sebagai peserta. Dalam kegiatan tersebut, peserta mendapatkan materi mengenai manfaat kepemilikan NIB, di antaranya untuk legalitas usaha, kemudahan akses pendanaan, serta pengurusan sertifikat halal, sekaligus memperoleh pendampingan langsung dalam pengajuan NIB melalui aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) tanpa perlu datang ke kantor dinas perizinan. Selain itu, disampaikan pula informasi mengenai rencana program permodalan berupa dana bergulir dengan bunga rendah bagi pelaku UMKM. Kegiatan ini bertujuan mendekatkan layanan perizinan kepada masyarakat, mempercepat penerbitan NIB bagi pelaku usaha di wilayah kecamatan, serta mendorong pelaku UMKM memanfaatkan program permodalan yang disediakan pemerintah daerah.

Berdasarkan Teori Efektivitas Organisasi menurut Richard M. Steers, ketepatan sasaran menjadi indikator penting agar program tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pandangan Harbani Pasolong [19] menyatakan bahwa program pelayanan publik dikatakan tepat sasaran apabila sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menjangkau kelompok target, hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi DITAKOPUM memang dirancang untuk koperasi dan UMKM sebagai kelompok sasaran utama. Secara substantif, kondisi ini menandakan bahwa indikator ketepatan sasaran telah terpenuhi karena program telah menjangkau kelompok yang dituju. Namun, temuan mengenai kendala akses di wilayah pelosok akibat rendahnya literasi digital menunjukkan adanya kesenjangan antara penetapan sasaran dan kemampuan sasaran dalam memanfaatkan layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas pada indikator ketepatan sasaran belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan penguatan faktor pendukung, terutama infrastruktur serta strategi sosialisasi dan pendampingan agar manfaat program dapat dirasakan secara merata.

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. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Yuliani & Agustina [11] tentang One Day Service di Kabupaten Sidoarjo yang menyoroti kurangnya sosialisasi layanan kepada masyarakat. Dalam analisisnya, meskipun sasaran program telah sesuai, pemerintah perlu terus meningkatkan sosialisasi dan pelatihan agar seluruh pelaku UMKM dapat mengakses layanan digital tersebut.

C. Kuantitas dan Kualitas Hasil

Teori Efektivitas menurut Richard M. Steers, keberhasilan sebuah program tidak sekedar dinilai dari tercapainya tujuan, namun juga dari hasil nyata, baik dari kuantitas atau kualitas. Indikator kuantitas menunjukkan sejauh mana program mampu menghasilkan *output* dalam jumlah yang menyesuaikan target, sedangkan indikator kualitas menilai mutu layanan yang diberikan, termasuk ketepatan, kejelasan prosedur, dan kemanfaatannya bagi pengguna. Adapun hasil wawancara yang diperoleh peneliti sebagaimana di bawah ini.

“Berapa banyak data UMKM yang berhasil terhimpun melalui Aplikasi DITAKOPUM? Bagaimana kualitas data yang di hasilkan?” (Wawancara, 23/07/2025)

Bapak Ari selaku Kasubag Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, menyampaikan

“Ribuan UMKM telah terdaftar melalui Aplikasi DITAKOPUM, jumlahnya meningkat signifikan dibanding sebelum aplikasi berjalan” (Wawancara, 23/07/2025)

Data yang diperoleh tersusun lebih rapi, terintegrasi, dan dapat dimanfaatkan sebagai dasar perencanaan program, meskipun masih ditemukan kendala akibat kesalahan pengisian oleh pengguna. Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan pada kuantitas dan kualitas hasil layanan, namun mutu input data dari masyarakat masih memerlukan pendampingan lebih lanjut agar data yang dihasilkan semakin akurat dan andal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa capaian layanan telah bergerak dari sekadar output administratif menuju hasil yang dapat dimanfaatkan secara fungsional oleh organisasi.



Gambar 3. Sosialisasi KUR bagi UMKM di Sidoarjo bersama Perbankan dan Pihak Terkait

Sumber: pdiperjuangan-jatim.com

Berdasarkan pada gambar 3, implementasi Aplikasi DITAKOPUM tidak hanya terlihat dari meningkatnya jumlah UMKM yang berhasil terdata, tetapi juga melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo bersama pihak perbankan dan lembaga terkait. Salah satu kegiatan yang dilakukan ialah sosialisasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi pelaku UMKM yang dilaksanakan sepanjang tahun 2024 di beberapa wilayah Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan ini melibatkan kerja sama antara Diskopum Sidoarjo, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Jatim, BPR Delta Artha, pemerintah kecamatan, serta komunitas UMKM. Sosialisasi tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman pelaku usaha mengenai akses pembiayaan, legalitas usaha, serta penggunaan layanan digital DITAKOPUM dalam mendukung administrasi usaha. Pelaksanaan sosialisasi dilakukan di beberapa lokasi seperti balai desa, kantor kecamatan, gedung pertemuan UMKM, hingga pusat kegiatan ekonomi masyarakat. Salah satu kegiatan berlangsung pada Januari 2024 di wilayah Sidoarjo dengan menghadirkan pelaku UMKM dari sektor kuliner, perdagangan, jasa, dan kerajinan. Dalam kegiatan tersebut, peserta memperoleh materi mengenai prosedur pengajuan KUR, tata

cara pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), penguatan literasi keuangan, digitalisasi administrasi usaha, hingga simulasi penggunaan aplikasi DITAKOPUM. Selain penyampaian materi, kegiatan juga disertai sesi konsultasi langsung bersama pihak perbankan dan pendamping UMKM terkait kendala usaha, akses modal, serta proses legalisasi usaha agar pelaku UMKM dapat memahami prosedur layanan secara lebih jelas dan mudah.

Kegiatan sosialisasi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kuantitas dan kualitas data UMKM yang masuk ke dalam sistem DITAKOPUM. Melalui pendampingan langsung, pelaku UMKM dibimbing dalam proses pengisian data usaha agar lebih lengkap, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan administrasi pemerintah daerah. Hal ini menyebabkan data UMKM menjadi lebih rapi, terintegrasi, dan dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program bantuan, pelatihan, maupun akses pembiayaan usaha. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya ditunjukkan dari bertambahnya jumlah UMKM yang terdaftar, tetapi juga dari semakin baiknya mutu pelayanan publik, kejelasan informasi, serta kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pendampingan teknis kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi DITAKOPUM telah mendukung efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo secara lebih optimal.

Dalam Teori Efektivitas Organisasi menurut Richard M. Steers, peningkatan jumlah UMKM yang terdata merepresentasikan keberhasilan pada dimensi kuantitas, sedangkan keteraturan dan integrasi data merefleksikan kemajuan pada dimensi kualitas. Namun, kesalahan pengisian data oleh pengguna mengindikasikan bahwa kualitas data pada tahap pengisian belum sepenuhnya konsisten, sehingga efektivitas pada indikator kualitas memerlukan penguatan pendampingan teknis.

Pernyataan tersebut selaras dengan pandangan Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt [20] yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik harus tercermin dari profesionalitas dan kejelasan prosedur. Ketika hasil layanan sudah meningkat secara jumlah namun masih menghadapi masalah pada akurasi *input*, hal ini menunjukkan bahwa efektivitas belum sepenuhnya tercapai pada aspek kualitas proses. Dengan demikian, efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh besarnya capaian *output*, tetapi juga oleh kemampuan sistem dan pengguna dalam menghasilkan data yang valid dan konsisten, sehingga hasil yang diperoleh benar-benar mendukung fungsi perencanaan dan pengambilan keputusan organisasi.

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. Sejalan dengan penelitian Kurniawan [12] menyebutkan bahwa Dinas Koperasi dan UMKM Sidoarjo telah berhasil mendorong legalisasi ribuan pelaku usaha mikro melalui Aplikasi DITAKOPUM, dan memudahkan akses program permodalan seperti KUR. Dalam analisisnya, kuantitas data menunjukkan peningkatan signifikan, dan kualitas layanan yang semakin baik, meskipun masih perlu peningkatan akurasi *input* data oleh pengguna.

D. Efisiensi Waktu dan Biaya

Menurut Richard M. Steers, efisiensi adalah bagian dari efektivitas organisasi yang berkorelasi dengan cara organisasi memanfaatkan sumber daya untuk mewujudkan tujuan. Efisiensi diukur dari kemampuan organisasi menghasilkan output melalui penggunaan sumber daya secara hemat, baik waktu, biaya, atau tenaga, tanpa mengurangi kualitas hasil yang ingin dicapai. Dengan demikian, suatu program dinilai efisien apabila tujuan dapat diwujudkan melalui proses kerja yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, dan pemanfaatan sumber daya yang terkontrol. Dalam wawancara peneliti memperoleh beberapa informasi yang relevan dengan pernyataan teori tersebut.

“Apakah Aplikasi DITAKOPUM mempercepat proses pelayanan? Bagaimana dari segi waktu? Dan biaya pelayanan?” (Wawancara, 25/07/2025)

Adapun pernyataan yang di berikan oleh pelaku UMKM

“Pengurusan surat sekarang hanya butuh 2–3 hari, jauh lebih cepat dibanding sistem manual yang sebelumnya. Semua layanan melalui aplikasi juga gratis, sehingga lebih hemat bagi pelaku usaha. Aplikasi ini terbukti efisien karena mengurangi waktu tunggu dan menghilangkan biaya tambahan” (Wawancara, 25/07/2025).

Berdasarkan Teori Efektivitas Organisasi menurut Richard M. Steers, efisiensi dipahami sebagai kemampuan organisasi mencapai tujuan dengan cara mengalokasikan dan memanfaatkan sumber daya secara hemat. Temuan wawancara menunjukkan adanya percepatan proses pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital, yang tercermin dari berkurangnya durasi pengurusan layanan menjadi 2–3 hari. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme kerja organisasi telah mengalami perbaikan dari sisi waktu, sehingga output pelayanan dapat dihasilkan dengan proses yang lebih singkat dan terkontrol sesuai dengan prinsip efisiensi sebagaimana dirumuskan oleh Richard M. Steers

Tabel 2. Perbandingan Sebelum dan Sesudah Penerapan Aplikasi DITAKOPUM

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

Sumber: Diolah oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo, 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.

David Osborne & Ted Gaebler [21] juga menegaskan bahwa penerapan pemberian layanan publik dengan basis digital berpotensi meningkatkan efisiensi birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses legalisasi usaha yang sebelumnya memerlukan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam kurun waktu 2–3 hari melalui Aplikasi DITAKOPUM, dengan seluruh layanan diberikan tanpa pungutan biaya kepada pengguna. Hal ini sesuai dengan penelitian Saptaningtyas [4] yang menunjukkan adanya peningkatan efisiensi layanan publik dengan memanfaatkan inovasi digital. Selain itu, Yuliani & Agustina [11] juga menyoroti keunggulan One Day Service dalam memangkas waktu pelayanan, meskipun masih ada kendala di lapangan. Dalam analisisnya, Aplikasi DITAKOPUM telah membawa efisiensi nyata baik dari segi waktu maupun biaya, meskipun tantangan peningkatan kapasitas staf dan literasi digital masyarakat tetap perlu diperhatikan.

E. Adaptabilitas terhadap Kebutuhan Masyarakat

Dalam kerangka Teori Efektivitas Organisasi menurut Richard M. Steers, adaptabilitas dipahami sebagai kapasitas organisasi untuk menyesuaikan sistem kerja, prosedur pelayanan, dan strategi operasional terhadap perubahan lingkungan serta kebutuhan masyarakat. Efektivitas tidak sekedar diitung dari ketercapaian tujuan formal, namun juga dari keahlian organisasi merespons dinamika sosial, perkembangan teknologi, dan variasi karakteristik pengguna layanan. Program yang adaptif menunjukkan adanya fleksibilitas dalam desain kebijakan dan mekanisme implementasi, sehingga layanan yang diberikan tetap relevan, fungsional, dan sesuai dengan kondisi empiris kelompok sasaran. Sebagaimana hasil wawancara yang diperoleh peneliti.

“Apakah aplikasi mudah beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang beragam? Apakah ada kebutuhan baru yang belum bisa dipenuhi aplikasi ini?” (Wawancara, 23/07/2025)

Bapak Ari selaku Kasubag Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, menyampaikan

“Kami menilai aplikasi cukup fleksibel karena bisa digunakan untuk berbagai jenis usaha, dari kuliner hingga perdagangan. Aplikasi juga sudah cukup adaptif, namun masih perlu pengembangan agar benar-benar sesuai dengan tuntutan digitalisasi UMKM.” (Wawancara, 23/07/2025)

Lebih lanjut, pelaku UMKM menyampaikan perlunya pengembangan sistem melalui integrasi dengan platform marketplace serta penambahan fitur ekspor guna memperluas jangkauan pemasaran produk.



Gambar 4. Pelatihan untuk Transfer Skill yang Menunjukkan Kemampuan Adaptasi UMKM

Sumber: Antara New Jawa Timur

Berdasarkan gambar 4, Pelatihan untuk transfer skill sebagai bentuk penyesuaian UMKM terhadap perkembangan digital dilakukan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo bekerja sama dengan pihak perbankan, akademisi, dan perusahaan teknologi secara bertahap sepanjang tahun 2025. Salah satu kegiatan dilaksanakan pada tanggal 10–12 Juni 2025 di Hotel Luminor Sidoarjo dengan tema Pelatihan Usaha dan Pemasaran Produk Usaha Mikro. Kegiatan ini diikuti oleh para pelaku UMKM dari berbagai kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, terutama yang bergerak di bidang kuliner, perdagangan, dan kerajinan. Dalam pelatihan tersebut, peserta diberikan materi mengenai pemasaran digital, cara membangun branding produk, strategi meningkatkan daya saing usaha, pemanfaatan marketplace, hingga pelatihan membuat konten promosi di media sosial. Tidak hanya teori, peserta juga diajarkan praktik langsung tentang cara mengelola toko online dan melakukan pemasaran digital agar lebih siap mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan pola bisnis saat ini. Selain itu, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo juga mengadakan pelatihan Digital Marketing dan Literasi Keuangan pada tanggal 17 Juni 2025 di Rumah Makan Jie Pok Dw Sidoarjo. Kegiatan ini diikuti oleh UMKM binaan pemerintah daerah dengan tujuan membantu pelaku usaha agar lebih mampu menyesuaikan diri dengan sistem usaha berbasis digital. Materi yang diberikan meliputi penggunaan media sosial untuk promosi, cara meningkatkan penjualan secara online, pengelolaan transaksi digital, serta pengaturan keuangan usaha yang sederhana namun efektif. Melalui kegiatan tersebut, para pelaku UMKM tidak hanya memperoleh kemampuan dalam pemasaran digital, tetapi juga mendapatkan pemahaman mengenai pengelolaan usaha yang lebih modern sehingga mampu bersaing di tengah perkembangan ekonomi digital yang semakin pesat.

Bentuk kemampuan adaptasi UMKM juga terlihat melalui program Indosat Empowering UMKM yang dilaksanakan pada tanggal 28–29 Oktober 2025 bekerja sama dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo. Pelatihan ini diikuti oleh pelaku UMKM binaan pemerintah daerah dengan fokus pada peningkatan keterampilan digital dan pengembangan pemasaran usaha berbasis teknologi. Materi yang diberikan meliputi pemanfaatan marketplace, penggunaan platform digital untuk memperluas pasar, pengelolaan transaksi online, hingga strategi pengembangan usaha menuju pasar nasional dan internasional. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya menyediakan layanan administrasi melalui Aplikasi DITAKOPUM, tetapi juga terus membantu meningkatkan keterampilan pelaku UMKM agar mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat dan kemajuan digitalisasi usaha secara berkelanjutan.

Menurut Richard M. Steers, efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kemampuan menyesuaikan struktur dan proses kerja dengan perubahan lingkungan serta kebutuhan pengguna. Hasil wawancara bersama pihak Dinas Koperasi serta Usaha Mikro menunjukkan bahwa Aplikasi DITAKOPUM dinilai cukup fleksibel karena dapat digunakan oleh beragam usaha, baik dari sektor kuliner hingga perdagangan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem telah dirancang dengan orientasi kebutuhan yang bersifat umum sehingga mampu mengakomodasi keragaman karakteristik UMKM sebagai sasaran program.

Pernyataan tersebut selaras dengan pandangan Everett M. Rogers [22] yang menegaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi ditentukan oleh tingkat kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna. Meskipun DITAKOPUM telah menunjukkan kemampuan menyesuaikan fungsi dasarnya untuk berbagai sektor usaha, aspirasi pelaku UMKM mengenai perlunya integrasi dengan platform *marketplace* serta penambahan fitur ekspor menunjukkan adanya kebutuhan baru yang belum sepenuhnya terwadahi. Kondisi ini menandakan bahwa penyesuaian sistem masih berfokus pada layanan administratif, sementara tuntutan penguatan aspek pemasaran digital belum menjadi bagian utama dari pengembangan aplikasi.

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.

Sejalan dengan hasil analisis penelitian Kurniawan [12] menegaskan bahwa UMKM di Sidoarjo memiliki potensi ekspor, sehingga aplikasi pelayanan publik seharusnya mendukung akses ke pasar internasional. Demikian pula, penelitian Saptaningtyas [4] menyebutkan bahwa inovasi Aplikasi DITAKOPUM perlu terus dikembangkan agar mampu memenuhi kebutuhan pelaku usaha yang semakin kompleks. Dalam analisisnya, adaptabilitas aplikasi sudah baik, tetapi masih perlu pengembangan fitur tambahan agar benar-benar sesuai dengan tuntutan era digitalisasi UMKM.

IV. KESIMPULAN

Penelitian mengenai aplikasi DITAKOPUM sebagai kemudahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo dianalisis menggunakan Teori Efektivitas Organisasi merujuk pada Richard M. Steers melalui lima indikator, yaitu

perwujudan tujuan, ketepatan sasaran, kuantitas dan kualitas hasil, efisiensi waktu dan biaya, serta adaptabilitas. Pada indikator pencapaian tujuan, aplikasi berhasil mempercepat proses legalisasi usaha dan meningkatkan jumlah UMKM yang terdaftar sehingga tujuan mempermudah pendataan dan perizinan tercapai. Pada indikator ketepatan sasaran, aplikasi telah tepat menyasar koperasi dan pelaku UMKM, meskipun masih terdapat kendala literasi digital dan jaringan di beberapa wilayah. Pada indikator kuantitas dan kualitas hasil, ribuan UMKM telah terdata melalui sistem yang lebih rapi dan terintegrasi sehingga meningkatkan kuantitas layanan, sementara kualitas data lebih sistematis dan dapat digunakan sebagai dasar perencanaan program meskipun masih terdapat kesalahan input yang memerlukan pendampingan teknis. Pada indikator efisiensi waktu dan biaya, aplikasi mampu memangkas waktu layanan dari 7–14 hari menjadi sekitar 2–3 hari serta menghilangkan biaya administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, hemat, dan transparan. Pada indikator adaptabilitas, aplikasi dinilai cukup fleksibel karena dapat digunakan oleh berbagai jenis usaha seperti kuliner hingga perdagangan sehingga mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, meskipun pengembangan fitur lanjutan seperti integrasi marketplace dan dukungan ekspor masih diperlukan. Secara keseluruhan, berdasarkan kelima indikator teori Richard M. Steers, aplikasi DITAKOPUM dapat dinyatakan cukup efektif dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo, meskipun masih memerlukan pemerataan akses dan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan oleh penulis kepada Bapak Ari sebagai Kepala Subbagian pada Dinas Koperasi serta Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo yang sudah menyediakan izin penelitian serta bersedia menjadi responden dalam proses pengumpulan data. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pegawai dinas serta staf pendamping lapangan yang banyak menghadirkan dukungan serta informasi diperlukan. Disamping itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada para pelaku koperasi serta UMKM yang telah bersedia menjadi informan dan berbagi pengalaman dalam memanfaatkan layanan Aplikasi DITAKOPUM. Kontribusi seluruh pihak tersebut sangat berarti dalam menunjang proses penelitian ini agar dapat diselesaikan dengan baik.

VII. REFERENSI

- [1] M. S. J. Sangaji and J. Irianto, "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital," *Jejaring Administrasi Publik*, no. Vol. 17, No. 1, pp. 54-70, 2025.
- [2] L. Judijanto and A. Amin, "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Implikasi dan Tantangan Hukum Administrasi Negara," *Jurnal Administrasi Negara*, no. Vol. 3 No. 2, pp. pp. 1-7, 2025.
- [3] Y. Antika, M. Sabila, D. Natalia, D. A. Sari and I. Nuddin, "Digitalisasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0," *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, no. Vol 2 No 5, pp. 358-369, 2025.
- [4] S. D. Pertiwi, R. Handoko and G. M. Ilman, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Digital Data Koperasi dan Usaha Mikro (DITAKOPUM) di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, no. Vol. 5 No. 3, pp. 75-81, 2025.
- [5] N. F. Choirunnissa and N. Oktarina, "Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor," *Book Chapter Administrasi Perkantoran*, no. Vol 1 No 1, pp. 77-95, 2025.
- [6] R. Indonesia, in *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*, Jakarta, Sekretariat Negara, 2009.
- [7] R. Indonesia, in *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125*, Jakarta, Sekretariat Negara, 2004.
- [8] R. N. J. Saputri, B. Nadiya, T. Anjarwati, A. Septianti and O. Reviandani, "Peran Dinas Koperasi Dalam Optimalisasi e-Katalog Sebagai Sarana Pemberdayaan UMKM di Sidoarjo," *The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, no. Vol 3 No 2, pp. 1008-1036, 2025.
- [9] P. Sidoarjo, in *Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Kedudukan dan Tugas Dinas Koperasi dan Usaha Mikro*, Sidoarjo, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2022.
- [10] R. M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985.
- [11] C. Yuliani and I. F. Agustina, "Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Kebijakan Manajemen Publik*, no. Vol 3 No 1, pp. 79-92, 2015.
- [12] B. A. Kurniawan, "Upaya Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo Dalam Membangkitkan Usaha Mikro Kecil Menengah di Era Modern," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, no. Vol 4

- No 2, pp. 1696-1704, 2024.
- [13] K. H. E. Parawu and N. Tahir, "Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang dan Kekayaan Daerah di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, no. Vol 4 No 2, pp. 431-444, 2023.
- [14] L. and S. Hartati, "Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, no. Vol 12 No 1, pp. 13-33, 2009.
- [15] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- [16] A. M. Huberman and B. M. Miles, *The Qualitative Researcher's Companion*, Inc: SAGE Publications, 2002.
- [17] S. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2019.
- [18] A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- [19] H. Pasolog, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: CV Alfabeta, 2019.
- [20] V. J. Denhardt and B. R. Denhardt, *The New Public Service Serving, Not Steering*, New York: Sharpe, 2003.
- [21] D. Osborne and T. Gaebler, "Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector," *The Academy of Management Review*, no. Vol 20 No 1, pp. 229-235, 1992.
- [22] E. M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th Edition, New York: Free Press, 2003.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.