

***E-SERVICE* DALAM PENYALURAN INSENTIF USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (BANTUAN BAGI PELAKU USAHA MIKRO TAHAP 3) TAHUN 2021 DI KABUPATEN DEMAK**

Eqtadha Bilhaq*, Dewi Erowati, Puji Astuti

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Indonesia 1269

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> - Surel: fisip@undip.ac.id

*corresponding author, e-mail : eqtadhabilhaq@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has encouraged the government to strive for economic improvement and the development of electronic services, while the quality of qualified services will improve people's welfare. E-Service in the distribution of Assistance for Micro Business Actors (BPUM) Phase 3 of 2021 by Dinas Perdagangan Koperasi dan UKM Kabupaten Demak as a form of technological advancement and reducing physical contact during the pandemic. The discussion of E-Service in the implementation of the programme is aimed at looking at the implementation of services in depth, especially in the distribution of incentives to micro business actors and factors that affect the failure of E-Service. In this study, the method used is a qualitative descriptive method, using observation techniques, interviews, and documentation studies. Data is collected through direct observation of service instruments, interviews with users and officers, and studies of relevant regulations that are referenced in the service. The results of the study show that Dinas Perdagangan Koperasi dan UKM Kabupaten Demak has failed to provide qualified public service quality through electronic services. It was found that the service implementation did not meet most of the components of the E-Service. Various problems in the service such as website inconsistencies and lack of responsiveness pose many obstacles for prospective BPUM recipients in completing the registration process. The lack of resources owned by Dindagkop UKM also causes many other problems such as overworked officers, to user data leaks. Based on the author's findings, Dinas Perdagangan Koperasi dan UKM Kabupaten Demak should improve and enhance the quality of electronic services by optimising and automating services as well as revamping service strategies as a whole.

Keywords: Electronic Services, Public Service Quality, BPUM

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat yang terjadi pada sektor informasi dan komunikasi yang pada beberapa dekade akhir pada sektor swasta menunjukkan realitas yang menarik. Aktivitas bisnis yang dijalankan oleh korporasi-korporasi besar secara elektronik ternyata memiliki *cost* yang lebih rendah tetapi justru meningkatkan *revenue* mereka berkali-kali lipat. Hal tersebut menginspirasi transformasi pemerintah melalui adopsi teknologi digital ke dalam sistem birokrasi dengan harapan mampu mencapai tingkat efisiensi dan keterjangkauan yang mumpuni.

Adopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai usaha untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dengan adopsi teknologi digital (*E-Government*) dianggap mampu merubah tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik menjadi lebih bersih, terpadu, efektif, akuntabel, dan efisien. Sementara itu, luaran penerapan pemerintahan digital dapat terlihat jelas pada eksistensi produk layanan elektronik (*E-Service*).

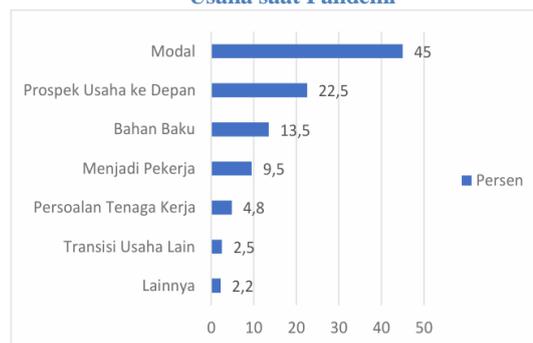
Signifikansi E-Service semakin meningkat ketika terjadi pandemi Covid-19 di awal tahun 2020. Pelayanan publik digital ialah salah satu upaya mengatasi keterbatasan layanan publik secara fisik dengan harapan mampu mencegah penyebaran Covid-19 (Tasyah, 2021:212).

Pelayanan pemerintah secara elektronik akan lebih diandalkan daripada cara konvensional dengan mempertimbangkan:

1. pencegahan penyebaran Covid-19
2. alternatif *Work From Home* (WFH)
3. strategi meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.

Di masa pandemi Covid-19 pengaplikasian *E-Service* juga dapat dimanfaatkan sebagai usaha pemulihan ekonomi yang menurun akibat pembatasan sosial yang memang dianggap efektif, namun menimbulkan efek samping yang luar biasa khususnya bagi para pegiat UMKM. Thaha (2020:148) menyebutkan bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai sektor yang rentan telah mengalami permasalahan ekonomi yang besar sejak penetapan pembatasan sosial.

Gambar 1 Alasan Pelaku UMKM Menutup Usaha saat Pandemi



Sumber: Katadata.co.id

Grafik di atas memperlihatkan beberapa alasan pelaku UMKM menutup usaha mereka selama pandemi. Beberapa alasan yang memang saling berhubungan dan berkontribusi dalam menurunnya perekonomian di sektor UMKM, namun

keterbatasan modal merupakan faktor yang paling memberikan dampak. Oleh karenanya, ketersediaan modal merupakan variabel utama dalam menentukan apakah berjalannya usaha.

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 6 Tahun 2020 dan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 2 Tahun 2021 menyelenggarakan bantuan untuk UMKM yang dikenal dengan Bantuan bagi Pelaku Usaha Mikro (BPUM). BPUM merupakan salah satu program revitalisasi pandemi yang menyasar secara khusus pada pelaku UMKM yang diselenggarakan oleh Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia (Syarifah, dkk., 2021). BPUM diharapkan mampu mendongkrak perekonomian di daerah terdampak, khususnya daerah dengan tumpuan besar pada sektor UMKM seperti di Kabupaten Demak.

Penulis menempatkan UMKM sebagai bekal perekonomian Kabupaten Demak di masa depan, yang mana menjadi alasan mendasar penyusunan tulisan ini. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan populasi UMKM yang cukup pesat, yakni sebesar 13% atau penambahan sekitar 3000 UMKM dalam kurun waktu satu tahun (Detik.com, 2021). Peningkatan ini tentu sangat pesat ketika mempertimbangkan situasi penurunan laju pertumbuhan pada sektor lain, yaitu pertanian, perikanan, dan industri.

Fenomena tersebut menunjukkan respon masyarakat terhadap krisis yang terjadi, yaitu banyak pekerja yang keluar dari sektor formal untuk beralih menjadi pelaku usaha rintisan untuk bertahan di kondisi pandemi. Para penerima dana dapat memanfaatkannya sebagai tambahan modal bisnis atau pembayaran kredit usaha. Apabila UMKM dapat *survive* atau bahkan mengeskalasi usahanya, yang secara langsung berdampak pada perekonomian daerah sehingga revitalisasi ekonomi dapat direalisasikan.

Pemerintah Kabupaten Demak melalui Dinas Perdagangan, Koperasi, dan UKM (Dindagkop UKM) Kabupaten Demak mencoba menerapkan *Electronic Service* dalam penyaluran program BPUM. Dindagkop UKM sebagai organ pemerintah daerah Kabupaten Demak yang bertanggung jawab dalam penyaluran dana bantuan UMKM mengadopsi paradigma *E-Government* untuk kemudian menciptakan sistem layanan elektronik (*E-Service*). Alur pelaksanaan penyaluran BPUM yaitu:

1. Sosialisasi melalui media sosial dan *website* resmi Dindagkop UKM <http://dindagkopukm.demakkab.go.id/> & [facebook/com/dindagkopukm](https://facebook.com/dindagkopukm)
2. Pendaftaran dan pengunggahan data daring melalui *website* <http://go-desmart.com.prostats.org> dan data fisik ke kantor Dindagkop UKM
3. Pencairan dana melalui rekening bank BRI (<https://eform.bri.co.id>)

Gambar 2 Berkas Administrasi dan Alur



Sumber: [instagram.com/dindagkopukmdemak](https://www.instagram.com/dindagkopukmdemak)

Walaupun penggunaan *website* dan pendayagunaan media sosial sebagai instrumen yang menghubungkan antara pemerintah dan warga sudah dilaksanakan, hal tersebut tentunya bukanlah indikator kesuksesan penerapan layanan elektronik. Setelah penulis melakukan eksplorasi singkat, ternyata terdapat sejumlah permasalahan yang menjadi hambatan dalam proses pengajuan bantuan. Secara umum, masalah yang ditemukan antara lain:

1. Rumitnya Pengunggahan Berkas
2. Inkonsistensi Laman Web
3. Kurangnya informasi menyeluruh

KAJIAN TEORI

Siregar (2019) menyatakan: “Digitalisasi adalah proses perubahan dari bentuk analog dan fisik menjadi virtual dan digital”. Pemerintah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi sebagai pondasi dalam pelaksanaan berbagai aktivitas pemerintahan secara digital atau elektronik. Konsep ini kemudian dikenal dengan *E-Service* atau pelayanan

elektronik. Dua sudut pandang mengenai definisi *E-Service*: Pertama, mengacu pada infrastruktur penyampaian layanan melalui jaringan digital; Kedua, mengacu pada proses penyampaian (*delivery*) dan manfaat yang didapatkan oleh layanan digital. *E-Service* memiliki tiga karakteristik: 1) dapat diakses melalui internet atau jaringan elektronik sejenis; 2) dapat dimanfaatkan secara langsung/tidak langsung oleh pengguna layanan; 3) Terdapat transaksi (biaya layanan) yang dibebankan.

Terdapat enam indikator penting dalam mencapai pelayanan elektronik (*E-Service*) yang berkualitas (Li, Hongxiu, dkk., 2009). indikator-indikator tersebut yaitu:

1. *Reliability*, berarti pelayanan yang akurat dan konsisten sehingga mendapat kepercayaan masyarakat
2. *System Availability*, yaitu terkait dengan bukti atau eksistensi fasilitas *website*, pegawai, dan sarana lainnya
3. *Responsiveness* atau responsivitas untuk memberikan perhatian pada pengguna layanan dalam mengatasi permasalahan
4. *Ease of Use*, menjelaskan tentang kemudahan pengguna layanan untuk menggunakan layanan
5. *Empathy*, yaitu kemampuan memberi perhatian kepada pengguna layanan menyesuaikan kebutuhan
6. *Data & Privacy*, berkaitan dengan pengolahan data dan keberadaan sistem untuk menunjang keamanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap instrumen layanan, wawancara dengan pengguna dan petugas, serta studi terhadap peraturan terkait yang menjadi acuan dalam layanan. Untuk mengambil data primer, penulis melakukan *in depth interview* kepada para narasumber, yaitu Tim Pelaksana BPUM dan pelaku usaha penerima BPUM yang sebelumnya telah dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari observasi penulis terhadap instrumen layanan, baik *website* Go-Desmart atau media sosial Dindagkop UKM Kabupaten Demak. Penulis juga melakukan studi terhadap Permenkop UKM Nomor 2 Tahun 2021 untuk melihat kesesuaian penyelenggaraan layanan dengan aturan terkait. Analisis data dilakukan dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (Miles & Huberman, 2007).

HASIL DAN TEMUAN

Program BPUM Tahap 3 di Kabupaten Demak Tahun 2021

1) Proses Pendaftaran

Berdasarkan keterangan Dindagkop UKM, pendaftaran BPUM dapat dilakukan melalui *website* Go-Desmart dengan

mengisi data berupa: 1) nama lengkap sesuai KTP; 2) NIK; 3) kecamatan; 4) desa/kelurahan; 5) alamat; 6) kategori usaha; 7) deskripsi usaha; 8) alamat usaha; 9) nomor telepon; 10) nomor izin usaha/nomor Surat Keterangan Usaha; 11) jumlah tenaga kerja; 12) pendapatan per bulan; dan 13) modal usaha. Bersama dengan pengisian data tersebut, calon penerima juga perlu mengunggah dokumen: 1) Kartu Tanda Penduduk; 2) Kartu Keluarga; 3) Surat Keterangan Usaha; 4) Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM); dan 5) Foto Usaha. Setelah melalui pendaftaran *online*, calon penerima masih harus mengirimkan dokumen fisik ke kantor Dindagkop UKM Kabupaten Demak di Jalan Kyai Mugni No. 1016, Demak.

2) Pemberkasan

Dindagkop UKM Kabupaten Demak melakukan dua penanganan berbeda tergantung jenis berkas yang terhimpun yaitu: 1) untuk data elektronik yang terinput melalui Go-Desmart tersimpan secara elektronik di *server* Go-Desmart; 2) dokumen/berkas fisik tersimpan di Kantor Dindagkop UKM, tepatnya di ruangan Bagian UMKM. Berkas fisik hanya digunakan sebagai *backup*, sementara proses pengolahan data atau verifikasi secara internal dilakukan menggunakan data digital. Setelahnya, data akan diusulkan ke tingkat kementerian melalui Dinas Koperasi dan UKM Jawa Tengah.

3) Pencairan

Permenkop UKM Nomor 2 Tahun 2021 menjelaskan terkait validasi penerima BPUM merupakan kewenangan Deputi Bidang Usaha Mikro Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, sementara kewenangan pencairan dana ada di tangan bank penyalur (Bank BRI). Dindagkop UKM berperan sebagai pendata calon penerima BPUM, pengusul, dan verifikator berkas sehingga tidak memiliki kapasitas memberikan konfirmasi kepada calon penerima BPUM.

Dindagkop UKM Kabupaten Demak sebagai Badan Pengusul

1) Tugas dan Peran Dindagkop UKM

Sebagai aktor pelaksana program BPUM di level kabupaten/kota, Dindagkop UKM Kabupaten Demak berperan sebagai pengusul calon penerima BPUM dan melakukan pembersihan (*cleansing*) data dan/atau verifikasi berkas untuk kemudian data tersebut diteruskan ke Kementerian Koperasi dan UKM yang berkewenangan menetapkan penerima BPUM. Dalam proses *data cleansing*, Dindagkop UKM melakukan penghapusan data terhadap pendaftar yang tidak memenuhi ketentuan, seperti dokumen yang tidak lengkap atau sudah menerima Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Dalam menjalankan pekerjaannya, Dindagkop UKM, khususnya Tim

Pelaksana BPUM yang sudah ditunjuk sebagai pelaksana program mendasarkan pekerjaan mereka pada Permenkop UKM Nomor 2 Tahun 2021. Pekerjaan pegawai dalam tim pelaksana ditentukan dengan objektif pada penyelesaian tugas-tugas yang terkait dengan pembersihan data calon penerima BPUM tanpa menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan garis kewenangan atau standar kinerja yang tertulis secara spesifik.

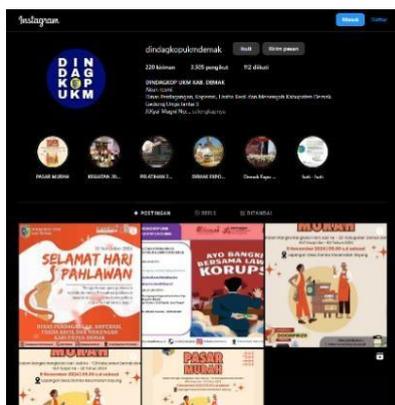
2) Sistem Layanan

Pelaksanaan layanan BPUM tidak memiliki suatu aturan rigid atau aturan tertulis baru dalam pelaksanaan layanan, namun hal-hal terkait layanan mengacu pada Permenkop UKM Nomor 2 Tahun 2021. Beberapa ketentuan dalam pemberkasan merupakan bagian dari pengembangan atas aturan yang ada, termasuk penggunaan *website*. Meski tidak ada SOP, komunikasi yang tejalin, baik secara *top-down* maupun *bottom-up*, terbilang efektif dan mendukung *E-Service*.

Keberadaan *website* dalam penyaluran BPUM pun dianggap sebagai sebuah kemajuan, baik dari sudut pandang masyarakat (calon penerima BPUM) atau Dindagkop UKM sebagai badan pengusul. Hal tersebut didasari karena: 1) verifikasi/*data cleansing* berkas lebih mudah; 2) Pendaftaran lebih efisien dari segi waktu, tenaga, biaya; 3) mengurangi interaksi fisik di masa pandemi Covid-19.

Media Sosial Dindagkop UKM

Gambar 3 Media Sosial Dindagkop UKM Demak



Sumber: Instagram Dindagkop UKM Demak

1) Sosialisasi

Media sosial merupakan ujung tombak Dindagkop UKM Kabupaten Demak dalam menjalankan proses distribusi informasi BPUM. Meskipun demikian, persebaran informasi tidak semata-mata terjadi secara linier (dari Dindagkop UKM ke masyarakat) melalui media sosial, namun juga terjadi secara eksponensial akibat pembagian informasi dari sesama pelaku usaha (mulut ke mulut). Secara lebih rinci, dalam unggahan tersebut, paling tidak Dindagkop UKM Kabupaten Demak menyampaikan empat hal terkait pendaftaran BPUM tahap 3 tahun 2021:

1. Syarat-syarat menjadi penerima BPUM,
2. Data atau berkas yang harus disiapkan,
3. Tata cara atau alur pendaftaran,
4. Informasi tentang *website* Go-Desmart..

2) Interaksi Masyarakat

Masyarakat (calon penerima BPUM) mampu memberikan komentar atau menyampaikan keluhan terkait dengan permasalahan yang terjadi dalam

proses pelayanan. Terdapat bermacam keluhan terkait pelaksanaan layanan yang dikeluhkan oleh calon penerima BPUM di kolom komentar media sosial Dindagkop UKM Kabupaten Demak. Keluhan yang disampaikan beragam, mulai dari masyarakat yang tidak dapat mengunggah data, tidak dapat mengunduh berkas (SPTJM), hingga tidak mampu mengakses *Go-Desmart* sama sekali. Dindagkop UKM tidak dapat merespon sebagian besar keluhan pada media sosial karena jumlah komentar yang terlalu banyak

Website Go-Desmart

Gambar 4 Tampilan Go-Desmart Terbaru



Sumber: go-desmart.co.id

1) Website dalam E-Service

Layanan elektronik BPUM melalui *Go-Desmart* dianggap sebagai langkah baik untuk memudahkan layanan khususnya pada proses pendaftaran dalam usaha mengumpulkan data calon penerima, menyeleksi, dan mendorong kecepatan layanan. Menurut Dindagkop UKM, *website* telah didesain untuk mencapai kemudahan pengguna dalam mengisi data dan mengunggah berkas.

2) Permasalahan pada *Website*

Penulis menjumpai beberapa masalah pada *Go-Desmart*. Pada periode pendaftaran BPUM (2-6 agustus 2021), terjadi anomali berupa kesalahan sistem yang menyebabkan banyak calon penerima BPUM menjumpai masalah dalam mengakses layanan. Sebagian pengguna tidak bisa melakukan unggah berkas sementara sebagian lagi bahkan tidak dapat mengakses sama sekali. Hal ini kemudian berakibat pada banyaknya jumlah komentar/keluhan pada unggahan media sosial Dindagkop UKM Demak.

Untuk menangani masalah, Dindagkop UKM kemudian melakukan upaya penambahan kapasitas server, layanan pun berfungsi baik seperti seharusnya. Masalah yang sebelumnya terjadi dapat teratasi sehingga masyarakat dapat menyelesaikan proses pendaftaran. Namun, masalah yang terjadi saat proses pendaftaran membuat periode pendaftaran diperpanjang hingga 9 Agustus 2021.

Meskipun masalah pada website terselesaikan, beberapa waktu pasca selesainya layanan BPUM, yaitu pada November tahun 2021, *website Go-Desmart* sebagai piranti utama *E-Service* kembali tidak dapat diakses karena terkena serangan *cyber*. Ratusan ribu data pengguna layanan yang memuat berbagai informasi raib. Hal tersebut terjadi ketiadaan *maintenance* pada *website*.

Sumber Daya Dindagkop UKM

1) Pegawai atau Tim Pelaksana

Petugas BPUM dalam menjalankan *E-Service* BPUM lebih terfokus pada pengolahan dan pengusulan data yang menjadi tugas pokok mereka. Pekerjaan tersebut dirasa cukup berat karena beban kerja yang tinggi tidak diimbangi dengan jumlah pegawai yang memadai (*overwork*). Oleh karenanya, lemahnya respon juga disebabkan karena keterbatasan tersebut.

2) Perangkat Teknologi

Penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan layanan elektronik BPUM di Kabupaten Demak terbagi menjadi dua bagian: *website* dan perangkat pendukung. *Website Go-Desmart* merupakan sistem layanan milik Dindagkop UKM Kabupaten Demak, namun dibuat oleh Diskominfo Kabupaten Demak. Perangkat pendukung yang digunakan berupa perangkat lunak seperti *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel* serta perangkat keras seperti *handphone* dan komputer. Selain itu, sarana pendukung seperti ruangan kantor, jaringan internet, kelistrikan tersedia dan berfungsi optimal.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Reliabilitas

Keandalan merupakan hal utama dalam mencapai kepuasan masyarakat yang baik, yang mana cerminan dari pelayanan publik yang berkualitas

Beberapa keputusan seperti penggunaan *E-Service* serta ketentuan dalam pemberkasan bukanlah secara mutlak merupakan arahan dari peraturan terkait (Permenkop UKM Nomor 2 Tahun 2021). Garis kewenangan dan spesifikasi tugas antar pegawai dalam Tim Pelaksana BPUM bersifat non-formal (disampaikan secara lisan). Meskipun menunjukkan ketiadaan SOP yang tersusun tertulis dan rigid, penulis mengaggap hal tersebut tidak signifikan mengurangi kualitas pelayanan karena pada akhirnya pekerjaan tetap ada pada koridor aturan. Meskipun demikian, penulis beranggapan bahwa keberadaan standar kinerja dan standar pelayanan yang jelas dan komprehensif tetap mampu meningkatkan kualitas layanan.

Kondisi internal Dindagkop UKM Kabupaten Demak terbilang baik dalam mendukung aktivitas layanan elektronik yang *reliable* dan dapat dipercaya oleh pengguna layanan. Hal tersebut dapat dinilai dari jalinan komunikasi yang harmonis dan konsisten antara pegawai dengan pimpinan, khususnya terkait penanganan masalah dalam layanan sehingga menunjukkan kondusifitas.

Meskipun menunjukkan kondisi internal yang positif, keberjalanan layanan secara umum masih terbilang belum konsisten dan tidak *reliable*. berbagai masalah yang terjadi tentu menimbulkan ketidakpastian pada sisi masyarakat pada jangka panjang.

Volatilitas pada website sebagai perwujudan *E-Service* menunjukkan bahwa konsistensi pada layanan ini tidak dapat dijaga pada periode pendaftaran, waktu ketika masyarakat berekspektasi pada kelancaran layanan. Oleh karenanya, penulis beranggapan bahwa mekanisme *E-Service* yang dijalankan oleh Dindagkop Kab. Demak masih kurang handal dan belum menciptakan rasa kepercayaan pada pengguna layanan meskipun telah melaksanakan layanan sesuai dengan regulasi dan telah mencapai tujuan utama layanan (tersaluranya dana).

Ketersediaan Sistem

System availability menyangkut pada pertanyaan: “Bagaimana menyediakan sistem agar pengguna layanan selalu dapat mekakses layanan secara *online*?”. Sistem elektronik *website* yang digunakan dalam pelayanan memang terbilang bermasalah, namun justru sarana dan prasarana pendukung *E-Service* berada dalam kondisi mumpuni dan membantu pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari sisi kualitas pegawai, tidak ada masalah berarti antara kapasitas keilmuan dan/atau kompetensi pegawai dengan beban kerja pelayanan elektronik. Masalah muncul pada rendahnya kuantitas pegawai menimbulkan masalah yang berkaitan dengan responsivitas atau ketanggapan, sehingga aspek ini masih belum terpenuhi.

Ketanggapan

Responsivitas mengacu pada penanganan masalah dan *feedback* yang efektif dan efisien. Dindagkop UKM Kab. Demak mengakui bahwa mereka memiliki masalah besar dalam memberikan *feedback* atau umpan balik terhadap tanggapan masyarakat, baik melalui kolom komentar atau *direct message*. Admin media sosial tidak mampu menjawab semua komentar dan tidak mampu memberi respon dengan sigap. Di samping itu, ketiadaan Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) yang berisi informasi pelaksanaan program dari awal hingga akhir yang disampaikan ke publik menunjukkan kurangnya transparansi.

Meskipun Dindagkop UKM sudah cukup baik dalam menyelesaikan tanggung jawab berupa mengembalikan fungsi pelayanan agar dapat berjalan sesuai fungsi awal, tentunya Dindagkop UKM masih tidak dapat memenuhi komponen ketanggapan dalam pelayanan elektronik karena belum cukup responsif dalam pelayanan..

Kemudahan

Dindagkop UKM memenuhi komponen kemudahan karena berhasil memberikan layanan yang aksesibel dan menyediakan antarmuka *website* yang relatif mudah.

Layanan yang *accessible* paling tidak mampu menjawab tiga pertanyaan:

Pertama, informasi terkait layanan dan alamat *website* disosialisasikan kepada masyarakat; Kedua, *website* dapat berfungsi dengan baik memberikan pelayanan secara konsisten; Ketiga, proses pendaftaran dan/atau pemberkasan dapat dijalankan tanpa keluhan dari pengguna layanan.

Gambar 5 Tampilan Antarmuka Go-Desmart



Sumber: <https://dindagkopukm.demakkab.go.id/>

Meskipun calon penerima BPUM harus mengirim berkas sebanyak dua kali (secara digital dan secara fisik), ketiadaan keluhan mengenai desain *website* yang rumit atau terlalu kompleks, ditambah jumlah pengguna layanan yang begitu banyak merupakan indikasi layanan yang mudah diakses. Dengan jumlah penerima BPUM yang banyak, rasanya sulit untuk mengatakan bahwa *E-Service* yang diselenggarakan BPUM Dindagkop UKM Kabupaten Demak tidak memenuhi aspek kemudahan (*easy-to-use*).

Empati

Empati merupakan salah satu aspek yang penting dalam menilai kualitas layanan, terlebih ketika interaksi manusia masih

diperlukan. Empati dalam layanan publik berkaitan dengan aturan tidak tertulis atau nonformal yang berkaitan dengan sikap ramah dan adil (non-diskriminatif) kepada pengguna layanan. Dalam konteks *E-Service*, empati dapat ditunjukkan dengan ketaatan pegawai pada norma, keramahan saat berinteraksi, prioritas, dan kemauan pegawai membantu memenuhi kebutuhan calon penerima BPUM.

Penulis tidak menemukan kasus pegawai yang tidak ramah, judes, bahkan diskriminatif. Masalah seperti respon terhadap komentar/pesan dari masyarakat yang kurang diakibatkan kurangnya kapasitas SDM. Di sisi yang lain, beban kerja yang ditanggung oleh para pegawai merupakan bukti bahwa pegawai Dindagkop UKM memberikan prioritas lebih untuk melayani masyarakat. Walau dihadapkan pada tanggung jawab yang cukup berat, pegawai tetap berusaha memberi respon kepada calon penerima BPUM. Oleh karenanya, meskipun tidak mampu memberikan responsivitas tinggi, Dindagkop UKM Kabupaten Demak telah memenuhi aspek-aspek mendasar seperti keramahan, keadilan, dan prioritas.

Pengolahan Data

Penyelenggaraan BPUM tahun 2021 diatur oleh Permenkop UKM Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Permenkop UKM Nomor 6 Tahun 2020 tentang

Pedoman Umum Penyaluran Bantuan Pemerintah Bagi Pelaku Usaha Mikro (BPUM). Peraturan tersebut menjelaskan peran Dindagkop UKM Kabupaten Demak sebagai badan pengusul, artinya pihak yang mengumpulkan dan mengusulkan data calon penerima BPUM untuk kemudian diteruskan ke Kementerian melalui dinas yang membidangi UKM di tingkat provinsi.

Dalam keberjalanan BPUM, Dindagkop UKM sebagai dinas/badan tingkat kabupaten/kota berkewajiban melakukan pembersihan data, yaitu penghapusan data yang tidak sesuai dengan ketentuan. Dalam hal ini, dapat dipastikan proses verifikasi atau pengecekan dilakukan sesuai aturan. Seperti yang diketahui, untuk sampai pada tahap pencairan dana oleh bank penyalur, data yang masuk hingga tingkat kementerian harus melalui tahap validasi data oleh oleh deputi penanggung jawab program dan Kuasa Pengguna Anggaran (KPA).

Dalam konteks penyimpanan data, Dindagkop UKM Kabupaten Demak cukup baik dalam melakukan penyimpanan data. Namun, hal ini hanya berlaku pada data/dokumen fisik yang dikirim/dikumpulkan langsung ke Kantor d\Dindagkop UKM Kabupaten Demak. Dindagkop UKM gagal total dalam menyimpan data digital. Laman Go-Desmart yang menjadi ujung tombak layanan kemudian raib bersama dengan

begitu banyaknya data pribadi masyarakat yang sebelumnya terhimpun akibat serangan cyber oleh pihak yang belum diketahui hingga sekarang. Tentu inimencoreng integritas dan kepercayaan publik pada institusi pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa komponen pengolahan data dalam *E-Service* hanya terlaksana sebagian.

KESIMPULAN

Dalam menjalankan *E-Service* BPUM Tahap 3 Tahun 2021, Dindagkop UKM Kabupaten Demak menemui banyak hambatan dalam mencapai layanan yang berkualitas. Berbagai macam masalah muncul dalam *E-Service*: 1) *website* tidak dapat diakses pada periode pendaftaran; 2) kegagalan dalam pengunggahan berkas/ dokumen; 3) kurangnya responsivitas; 4) Peretasan data pribadi. Empat masalah tersebut menunjukkan bahwa Dindagkop UKM Kabupaten Demak gagal dalam menyelenggarakan layanan publik secara mumpuni karena belum memenuhi sebagian besar komponen *E-Service*. Komponen *reliability*, *system availability*, dan *responsiveness* belum terpenuhi, sementara aspek *empathy* dan *ease of use* terbilang cukup tercapai, serta aspek *data & privacy* masih terlaksana sebagian.

Masalah-masalah yang muncul dalam *E-Service* berakar pada keterbatasan sumber

daya, baik jumlah petugas maupun jumlah anggaran. Keterbatasan anggaran membuat Dindagkop UKM Kabupaten Demak tidak mampu melakukan penyediaan layanan dan pemeliharaan secara mumpuni, sementara keterbatasan jumlah petugas mengakibatkan beban kerja yang tinggi sehingga pekerjaan terbilang kurang optimal. Meskipun gagal memberikan pelayanan mumpuni karena menjumpai masalah sumber daya yang terbatas, *E-Service* tetap unggul dibandingkan pelayanan konvensional. Beberapa kelebihan pelayanan elektronik: 1) Seleksi dan/atau verifikasi berkas lebih mudah; 2) Pendaftaran lebih efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya; 3) menghindari kontak fisik, terutama di masa pandemi Covid 19.

Daftar Pustaka

- Alifya, S. N., & Mardiansjah, F. H. (2021). Transformasi wilayah Kabupaten Demak sebagai kawasan pinggiran di dalam proses metropolitanisasi Semarang. *Jurnal Wilayah dan Lingkungan*, 9(2), 109-126.
- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas website sebagai media E-Government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah (studi pada website pemerintah daerah Kabupaten Jombang). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 17(2), 126-135

- Dzakiyati, F., & Astuti, R. S. (2021). Implementation of Assistance Program For Micro Enterprises (BPUM) in Central Java. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 208-214.
- Farid & Fachruddin. (1993). Penelitian Praktis. Medan: Pustaka Widya Sarana Gunawan, I. (2013). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara, 143, 32
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 110-126.
- Jatmiko, A. A., & Astuti, R. S. (2018). Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Demak (Studi Kasus Website Pemerintah Kabupaten Demak). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4), 371-380
- Li, H., Liu, Y., & Suomi, R. (2009). Measurement of E-service Quality: An Empirical Study in Online Travel Service.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Rudiarto, I., Pamungkas, D., Annisa, H., & Adam, K. (2016). Kerentanan Sosio-Ekonomi terhadap Paparan Bencana Banjir dan Rob di Pedesaan Pesisir Kabupaten Demak. *Jurnal Wilayah dan Lingkungan*, 4(3), 153-170
- Sarfiah, S. N., Atmaja, H. E., & Verawati, D. M. (2019). UMKM sebagai pilar membangun ekonomi bangsa. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 137-146
- Sinaga, E., Suwitri, S., & Mustam, M. (2014). Implementasi Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(4), 202-210.
- Syarifah, E. (2021). "Efektivitas Penyaluran Dana Banpres Produktif Usaha Mikro (BPUM) Untuk Modal Kerja dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pelaku UMKM (Studi Kasus pada Pelaku Umkm di Desa Melayu)". *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media*