

**Evaluasi E-Peken Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bidang Ekonomi  
Dalam Memberdayakan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah  
di Kota Surabaya**

**Ananda Dwi Firdaus, Annisa Ika Putri, Sindy Mahrani, Rachmad Dwi Prasetyo,  
Rayhan Vira Puspita, Rosyidatuzzahro Anisyukurillah**  
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
UPN “Veteran” Jawa Timur  
21041010214@student.upnjatim.ac.id, annisaika1912@gmail.com,  
21041010225@student.upnjatim.ac.id, 21041010230@student.upnjatim.ac.id,  
21041010205@student.upnjatim.ac.id , rosyida.adne@upnjatim.ac.id

**ABSTRACT**

*The development of technology and information is very popular among entrepreneurs. In developing MSMEs in Surabaya City, the Surabaya City Government created the E-Peken Application Innovation. But on the other hand, this application still requires improvement and development in terms of the performance of functions and application features so that the application performance runs better and can create a sense of comfort in use by MSMEs players. Not only in terms of applications, the Surabaya City government also needs to evaluate the policy of encouraging ASN and OPD to shop at the E-Peken Application. This study aims to analyze and examine the evaluation of E-Peken as an economic public service innovation in raising the potential of Micro, Small and Medium Enterprises in Surabaya City. The research approach uses a qualitative descriptive method. Data were collected through interviews with informants selected by purposive sampling, field observations, and documentation. The results of this study are 1) Effectiveness, in this case in this case the existence of E-Peken can change and move the motivation of MSMEs actors to join the E-Peken platform 2) Efficiency, in this case the implementation of E-peken has been optimal in providing services despite the lack of socialization at the beginning of making E-Peken 3) Adequacy, in this case the application of the E-Peken application has been good in achieving goals with the creation of E-Peken. 4) Evenness, this E-Peken platform has been socialized to the people of Surabaya City and can reach the target group. 5) Responsiveness, in this case the practice of E-Peken users is very satisfied with the existence of E-Peken because it can reach various groups 6) Accuracy, in this case E-Peken has succeeded in being able to improve public services. Although sometimes it is not optimal because there are sellers who are not MSMEs players but enter their merchandise catalogs into the E-Peken application. In general, it can be concluded that the existence of the E-Peken platform is very helpful for MSMEs players to market their products and make their turnover increase.*

**Keywords:** Evaluation, E-peken, UMKM

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi dan informasi sangat populer di kalangan wirausaha. Dalam mengembangkan UMKM yang ada di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya menciptakan Inovasi Aplikasi E-Peken. Namun disisi lain, aplikasi ini masih tetap memerlukan perbaikan dan pengembangan dari segi kinerja fungsi dan fitur aplikasi agar performa aplikasi dalam berjalan lebih baik dan dapat menciptakan rasa nyaman dalam

penggunaan oleh pelaku UMKM. Tidak hanya secara aplikasi, pemerintah Kota Surabaya juga perlu melakukan evaluasi terkait kebijakan dorongan ASN dan OPD untuk berbelanja pada Aplikasi E-Peken. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji evaluasi E-Peken sebagai inovasi pelayanan publik bidang ekonomi dalam mengangkat potensi Usaha Mikro Kecil Menengah di Kota Surabaya. Pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang dipilih secara *purposive sampling*, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah 1) Efektivitas, dalam hal ini dengan adanya E-Peken ini dapat mengubah dan menggerakkan motivasi pelaku UMKM bergabung ke platform E-Peken 2) Efisiensi, dalam hal ini pengimplementasian E-Peken telah optimal dalam memberikan pelayanan meskipun kurangnya sosialisasi pada awal pembuatan E-Peken 3) Kecukupan, dalam hal ini penerapan aplikasi E-Peken telah baik dalam meraih tujuan dengan terciptanya E-Peken. 4) Perataan, platform E-Peken ini sudah disosialisasikan kepada masyarakat Kota Surabaya dan dapat menjangkau kelompok sasaran. 5) Responsivitas, dalam hal ini pengguna E-Peken sudah sangat puas dengan adanya E-Peken karena dapat menjangkau berbagai kelompok 6) Ketepatan, dalam hal ini E-Peken sudah berhasil mampu meningkatkan pelayanan publik. Meskipun terkadang belum optimal karena terdapat penjual yang bukan pelaku UMKM tetapi memasukkan katalog dagangannya ke dalam aplikasi E-Peken tersebut. Secara umum dapat disimpulkan bahwa adanya platform E-Peken ini sangat membantu pelaku UMKM untuk memasarkan produknya dan membuat omsetnya lebih meningkat.

**Kata Kunci:** Evaluasi, E-Peken, UMKM

## **PENDAHULUAN**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah istilah ini digunakan untuk menggambarkan sektor ekonomi yang terdiri dari perusahaan-perusahaan kecil dan menengah yang mempunyai omset dan kapasitas produksi yang lebih sedikit yang menghasilkan pendapatan tahunan lebih rendah dibandingkan perusahaan besar yang tertuang pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM). Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan potensi bisnis yang dimana sangat digalakkan oleh pemerintah karena minat para masyarakat yang memiliki jiwa berwirausaha maka akan semakin baik dalam perekonomian di daerah karena sumber daya lokal pekerja dapat terserap secara optimal (ekon.go.id, 2021). Selain itu, UMKM merupakan mayoritas perekonomian Indonesia. Mereka terbukti mampu menopang perekonomian negara di saat krisis, namun juga menjadi penghambat pemulihan krisis. Namun, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) harus mampu bertahan dan mengikuti perkembangan arus (Safitri, 2024).

Dalam meningkatkan perekonomian nasional melalui UMKM, peran pemerintah sangat diperlukan sebagai lembaga yang menaungi, membimbing dan mendorong kelancaran UMKM khususnya di Kota Surabaya. Sehingga pemerintah melakukan beberapa program dan strategi untuk mendongkrak kemajuan perekonomian nasional melalui pelaku UMKM di Kota Surabaya. Dalam hal ini, pemerintah daerah yang memiliki wewenang untuk mengatur daerahnya sendiri telah terwujud melalui implementasi otonomi daerah. Kota Surabaya yang menjadi

salah satu kota besar di Indonesia memiliki jumlah UMKM yang cukup banyak, di Tahun 2021 jumlahnya sebanyak 60.007 namun pada kenyataannya masih ditemui tantangan pada sektor perdagangan UMKM (surabaya.go.id, 2021). Pasalnya, terdapat perubahan pola transaksi dalam penjualan pada awal tahun 2021 yang semula dengan metode tradisional menjadi metode digital (Sugeng et al., 2023). Oleh karena itu, dari adanya perubahan pola penjualan yang terjadi diharapkan para pelaku UMKM dapat beradaptasi dengan baik. Pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini ikut menanggapi terjadinya perubahan tersebut dengan meningkatkan kesadaran bagi pelaku UMKM untuk memperluas jangkauan pemasaran produk melalui *digital marketing* yaitu *e-commerce*.

Kepopuleran *e-commerce* di kalangan wirausaha ini dipengaruhi oleh berkembangnya teknologi dan informasi, serta banyaknya inovasi teknologi seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Tiktok Shop, JD.ID, Bukalapak, dan masih banyak lagi. Namun apabila penjual ingin mendaftarkan usahanya di salah satu platform *e-commerce* harus membayarkan pajak pada aplikasi tersebut sebagai biaya administrasi. Cara pendaftaran aplikasi tersebut juga sangat bervariasi dan cenderung rumit. Rumitnya cara pendaftaran ditambah dengan adanya biaya administrasi tersebut yang terlalu mahal untuk para pelaku UMKM mengakibatkan banyak UMKM yang kurang tertarik untuk bergabung dengan penjualan secara *online*. Salah satu Pemerintah daerah yang turut melakukan pengembangan terhadap UMKM adalah Pemerintah Daerah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya mewujudkan keseriusannya dalam meningkatkan UMKM yang ada di Kota Surabaya melalui Dinas Perdagangan dan Dinas Koperasi yang dibantu oleh Dinas Informatika dalam meluncurkan program *E-government* yaitu inovasi aplikasi E-Peken (Prathama & Salam, 2022).

ada penelitian sebelumnya oleh Alysia, (2021) Inovasi Aplikasi E-Peken dirancang dengan baik agar para pelaku UMKM dapat bertransaksi dengan mudah aman dan nyaman antara pelaku UMKM serta konsumen. Inovasi E-Peken ini dalam penerapannya menyesuaikan jenis produk yang dikeluarkan pelaku UMKM kota Surabaya, sehingga dalam hal ini Pemerintah mengategorikan produk UMKM menjadi 3 yaitu makanan dan minuman, *fashion*, dan *craft*. Kota Surabaya juga turut meraih penghargaan karena keinovatifannya pada ajang *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2022 menjadi kota terinovatif. Dalam mendukung penerapan inovasi aplikasi E-Peken, pemerintah Kota Surabaya melalui instruksi langsung Walikota mewajibkan ASN dan OPD untuk turut serta berbelanja pada aplikasi E-Peken dengan minimal pembelian yang telah ditetapkan sesuai dengan tingkatan jabatan (Akbhari & Prathama, 2023).

**Tabel 1. Jumlah Pendaftar UMKM Pada Aplikasi E-Peken**

No.	Keterangan	Jumlah Pendaftar UMKM
1.	Tahun 2021	330

2..	Tahun 2022	1.836
3.	Tahun 2023	779
4.	Tahun 2024 (Januari-April)	138
	Jumlah	3083

(Sumber : Dinkopdag Kota Surabaya, 2024)

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, aplikasi E-Peken dapat dikatakan inovatif karena melakukan inovasi. *E-commerce* yang mampu dibuat oleh pemerintah Kota Surabaya ini memberikan fasilitas kepada pelaku UMKM untuk dapat menjual produknya, meng-*upload* katalog produknya, dan melakukan penjualan langsung dengan konsumen di E-Peken ini. Pembuatan inovasi aplikasi E-Peken ini menggunakan dana pemerintah dengan tujuan untuk memberdayakan pelaku UMKM agar dapat menjual produknya dengan jangkauan pasar yang lebih luas lagi. Di sisi lain, E-Peken ini masih perlu perbaikan kembali terkait fitur-fitur yang telah disediakan. Pemerintah diharap agar selalu melakukan *upgrade* sesuai dengan kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu. Selain itu, perlu evaluasi terkait OPD khususnya ASN yang dikenakan kewajiban atau terikat dengan kebijakan untuk berbelanja di E-Peken ini sesuai dengan posisi jabatan yang memengaruhi gaji per bulannya. Diharapkan kebijakan yang mengatur tersebut, yakni kebijakan dari pemerintah daerah dapat tertulis sehingga administrasinya bisa jelas. (Akbhari & Prathama, 2023).

Secara umum menurut William N. Dun (2000) dikutip dalam Hidayat (2021) evaluasi memiliki istilah yang dapat disamakan dengan penafsiran, pemberian angka, dan penilaian. Jika diartikan lebih dalam lagi, evaluasi yakni bersangkutan dengan produksi informasi mengenai nilai (*value*) atau manfaat hasil kebijakan. Menurut Dunn (2006:608) dikutip dalam (Ray & Surtyani, 2020) bahwa ada 3 fungsi evaluasi, yaitu:

1. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini, evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan, tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai,
2. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mengidentifikasi dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepastian tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Dalam menanyakan kepastian tujuan dan sasaran, analisis dapat menguji alternatif sumber nilai (kelompok kepentingan, pegawai negeri, kelompok klien),

maupun landasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (teknis, ekonomis, legal, sosial, dan substantif)

3. Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan, sebagai contoh dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu didefinisi ulang.

Berdasarkan pada hasil sebuah penelitian, didapati saran-saran yang mampu membantu dan memberi sebuah referensi bagi pihak pencipta inovasi aplikasi E-Peken terkait pengenalan lebih dalam mengenai aplikasi tersebut terhadap Masyarakat luas di Kota Surabaya. Tentunya dengan melakukan kegiatan tersebut sangatlah diperlukan dan juga pencipta aplikasi harus memberikan suatu sosialisasi atau bimbingan terkait proses pendaftaran hingga penggunaan jangka panjang. Pencipta aplikasi juga harus terjun langsung untuk menemui masyarakat Kota Surabaya, dengan begitu aplikasi E-Peken akan dapat diakses dengan mudah bagi penggiat UMKM khususnya di Kota Surabaya. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengkaji Evaluasi E-Peken Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bidang Ekonomi Dalam Mengangkat Potensi Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini merujuk pada karakteristik Evaluasi yang dikemukakan oleh William N Dunn dalam Alamsyah (2016) yaitu 1) Efektivitas 2) Efisien 3) Kecukupan 4) Perataan 5) Responsivitas 6) Ketepatan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemaparan penelitian yang komprehensif dan terperinci yaitu evaluasi E-Peken Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bidang Ekonomi Dalam Mengangkat Potensi Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang ditentukan. Dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Pemilihan informan didasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pemahaman terhadap fenomena penelitian. Informan dalam penelitian yaitu Pegawai Dinas koperasi, usaha kecil, menengah dan perdagangan Kota Surabaya. Pelaku UMKM yang telah tergabung sebagai penjual dalam aplikasi E-Peken, ASN yang terikat oleh kebijakan, serta konsumen pengguna E-Peken Di kota Surabaya. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk mengamati dan mencatat langsung kejadian di lapangan. Dokumentasi juga menjadi salah satu teknik pengumpulan data.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2014). Model ini melibatkan proses pengumpulan data melalui berbagai teknik pengumpulan yang mendukung penelitian, kemudian dilakukan kondensasi data untuk memilih dan mengabstraksi informasi yang diperoleh dari lapangan. Data tersebut disajikan dalam bentuk naratif yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan. Tahap akhir analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang bertujuan untuk mencari makna dari data

yang dikumpulkan. Pemilihan model analisis data yang interaktif dipilih karena dapat menyimpulkan dan menyederhanakan data dengan efektif dan efisien selama penelitian berlangsung. Hal ini akan menghasilkan temuan penelitian yang objektif, valid, dan akurat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk menjalankan secara efektif, diperlukan strategi yang baik, sebagaimana diuraikan oleh William N. Dunn (2018) seperti di bawah ini. Berikut uraian pembahasan menggunakan teori evaluasi yang dikemukakan oleh William Dunn dalam Kamal Alamsyah (2016:114-115):

### **1. Efektivitas**

Menurut Dunn kriteria evaluasi dalam hal efektivitas memiliki pengertian yaitu menunjukkan keberhasilan yang dicapai dalam pelaksanaan kebijakan telah mencapai tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan. E-Peken atau aplikasi Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya ini memiliki tujuan yang awalnya untuk membina UMKM. Berjalannya waktu, masa pandemi Covid-19 hadir, sehingga para pelaku UMKM mulai dari toko kelontong, industri rumahan, dan Sentra Wisata Kuliner (SWK) ini mendapat tantangan untuk tetap mempertahankan penjualannya dengan cara melakukan kegiatan transaksinya atau penjualan secara *online* dikarenakan penyesuaian dengan kondisi yang ada. Sehingga dari situ, Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya memberikan pembinaan untuk mempersiapkan strategi berjualan secara *online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan yaitu Bu Mega mengatakan bahwa Dinkopdag Kota Surabaya mengadakan pelatihan foto produk untuk UMKM posting di penjualan *online*, selain itu Pemerintah Kota Surabaya turut memberdayakan UMKM pada masa Covid lalu yaitu dengan cara memberikan pelatihan dan menyiapkan kebutuhan yang berguna sebagai penunjang berjualan secara *online* seperti halnya pembinaan terkait bagaimana cara berkomunikasi dengan pembeli melalui *online*, hal ini sesuai dengan menurut William N. Dunn dalam Alamsyah (2016) terkait dengan efektivitas yang termasuk salah satu kriteria evaluasi. Dalam hal ini dijelaskan pada bagian efektivitas yakni bentuk keberhasilan yang dicapai dalam kebijakan dan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan. Pada awalnya Pemerintah Kota Surabaya mendapat tantangan dan kendala dalam melaksanakan pembinaan kepada UMKM, karena tingkat partisipasi dari pelaku UMKM ini sangat minim. Namun seiring berjalannya waktu dapat mengubah dan menggerakkan motivasi UMKM untuk bergabung di E-Peken ini. Dengan adanya E-Peken ini para pelaku UMKM merasa puas karena dapat meningkatkan omset penjualannya. Sehingga dari segi ekonomi untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari merasa terbantu. Hal itu sesuai dengan pernyataan Bu Lilik selaku penjual pada E-Peken mengatakan bahwa dengan bergabung di E-

Peken ini merasa dapat meningkatkan omset penjualan karena sasaran pasar menjadi semakin luas jangkauannya yang dimana konsumen tidak hanya berasal dari tetangga sebelah maupun dalam lingkup lingkungannya. Pembeli atau konsumen yang menggunakan E-Peken juga merasa puas karena semakin efektif dalam berbelanja kebutuhan sehari - hari.

## 2. Efisiensi

Indikator Efisiensi berkaitan dengan jumlah usaha yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pada kegiatan tertentu. Program yang berhasil mencapai suatu efektivitas tinggi dengan estimasi waktu dan biaya kecil serta sesuai prosedur, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program tersebut telah mencapai efisiensi menurut Mckeown, Teicher, & Dow dalam (Ratnawati, S., & Julianti, I. S. (2023) . Pada penerapan program E-Peken ini telah menerapkan pelayanan inovasi pelayanan publik bidang ekonomi dalam mengangkat potensi Usaha Mikro kecil Menengah di kota Surabaya. Kriteria efisiensi kebanyakan di lihat dari biaya, dari sistem layanan E-Peken tidak ada biaya atau tarif yang dipungut yang menyimpulkan bahwa implementasi program E-Peken untuk meningkatkan pelayanan publik sudah efisien. Dalam kriteria efisiensi bahwa E-Peken ini sangat membantu masyarakat dalam Menjual produk UMKM hal tersebut dibuktikan dalam hal ekonomi yang dulunya hanya berjualan *offline* saja sekarang bisa menjual secara *online*. *Selain itu*, pelaku UMKM dapat memasang katalog pada E-Peken tidak dipungut biaya pajak dapat dan dengan adanya E-Peken membuat konsumen menghemat waktu dapat berbelanja kapan dan dimana saja, selain itu penggunaan E-Peken tergolong sangat mudah karena didukung oleh Bank Jatim sebagai transaksi non tunai.

Aplikasi *e-commerce* ini diterima dengan sangat baik oleh masyarakat kota Surabaya dengan ikut berpartisipasi dalam program tersebut Hal ini sesuai dengan pendapat Rippetoe & Rogers dalam Prabowo et al., (2022) terkait bahwa suatu inovasi harus dapat diamati dari sudut pandang bagaimana penerapan inovasi tersebut dan hasil yang diperolehnya, karena dari kemudahan yang dihadirkan pada penerapannya akan mempengaruhi inovasi tersebut untuk lebih mudah diterima oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah UMKM yang bergabung hingga saat ini sebanyak 3083 UMKM dan setiap bulannya masih bertambah yang menunjukkan program tersebut cukup Efektif dan Efisien.

Selain itu Pelaksanaan E-Peken ini sudah didukung oleh Bank Jatim sebagai mitra dari program ini jadi para pembeli dapat menggunakan QRIS untuk bertransaksi. Dengan adanya kerja sama ini cukup Efisien dan efektif dan mempercepat proses pembayaran dan cukup dari rumah saja barang akan diantar oleh pembeli atau *delivery order* untuk memudahkan dalam bertransaksi. Akan tetapi program tersebut masih terdapat kekurangan yakni masih kurangnya sosialisasi program ini jadi pada pertama kali pembuatan kurangnya peminat program ini.

### 3. Kecukupan

Indikator kecukupan mengukur antara hubungan alternatif kebijakan dan hasil yang ingin dicapai dari kebijakan tersebut apakah dapat memuaskan kebutuhan dan nilai. Strategi Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinkopdag dalam meningkatkan perekonomian UMKM Kota Surabaya yaitu dengan menerbitkan platform E-Peken yang sangat berdampak positif bagi para UMKM karena dari adanya penjualan secara *online* ini dapat memperluas jangkauan pemasaran produknya. Hal ini sesuai dengan pendapat Swasanti (2020) bahwa kriteria kecukupan pada program E-Peken tidak hanya pada bagaimana pencapaian sasaran yang diharapkan, melainkan dilihat juga dari bagaimana strategi serta mekanisme yang diterapkan dapat terlaksana dengan baik pada program tersebut. Dalam hal ini, pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinkopdag tidak memungut pajak dari penjualan masing-masing produk melalui aplikasi E-Peken, pemerintah hanya menjembatani antara pelaku UMKM mikro dengan konsumen di Surabaya agar dapat memperluas jangkauan pemasaran. Dengan demikian PAD (Pendapatan Asli Daerah) tidak bersumber dari adanya penjualan melalui aplikasi E-Peken karena tidak dikenai pajak. Hal ini sesuai dengan pendapat Rizky et al., (2021) bahwasanya PAD (Pendapatan Asli Daerah) salah satunya bersumber dari pajak daerah, yang dimana setiap peningkatan pajak daerah akan mempengaruhi peningkatan pada PAD. Usaha pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan peningkatan transaksi melalui aplikasi E-Peken yaitu salah satunya dengan memberlakukan kebijakan yang mewajibkan para OPD atau ASN di seluruh Kota Surabaya untuk membeli kebutuhan pokok melalui aplikasi E-Peken dengan minimal pembelanjaan sesuai dengan tingkat jabatan ASN tersebut.

Dalam mekanismenya pada indikator kecukupan ini menurut penuturan narasumber pelaku UMKM kebutuhan pokok (sembako) di Kota Surabaya yaitu Ibu Luluk, bahwasanya dengan adanya platform E-Peken ini dapat menambah omset yang sebelumnya pembeli hanya dari tetangga-tetangga sekitar rumah sekarang dapat menjangkau seluruh Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa E-Peken membantu meningkatkan penjualan para pelaku UMKM. Sampai sekarang beliau tetap menjualkan produk-produknya melalui platform tersebut dan senang karena dapat menjadi solusi dalam menjual produk-produknya. Hal ini menunjukkan adanya umpan positif dari pelaku UMKM serta secara keseluruhan menunjukkan bahwa platform relevan dan berguna. Apabila dilihat dari Tingkat retensi atau keberlanjutan penggunaan platform oleh pelaku UMKM. Dapat dikatakan bahwa adanya tingkat retensi yang cukup tinggi dari para pelaku UMKM yang menunjukkan bahwa pelaku UMKM terus menemukan nilai dalam menggunakan platform ini dan tidak berpindah ke solusi lain. Selain itu beragamnya produk yang terjual menunjukkan bahwa platform ini dapat mendukung berbagai jenis usaha dan produk UMKM di Kota Surabaya. Melalui aplikasi E-Peken ini tentu saja memberikan dampak positif serta menjadi solusi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terkait

peningkatan potensi UMKM Peningkatan signifikan dari jumlah pendaftar pelaku UMKM dari waktu ke waktu menunjukkan minat dan kepercayaan pelaku usaha terhadap platform ini. Pertumbuhan stabil atau peningkatan yang signifikan dalam volume transaksi menunjukkan bahwa platform ini cukup membantu UMKM menjual produk mereka.

#### **4. Perataan**

Menurut William N. Dunn (2003), indikator perataan itu menentukan pendistribusian biaya dan manfaat secara merata kepada berbagai kelompok, terutama penerima manfaat atau sasaran kebijakan. Tidak hanya itu, menurut Meutia (2013), kebijakan yang berorientasi pada perataan harus didistribusikan secara adil dan merata (Kusumawardani & Kriswibowo, 2024). Pada penelitian ini platform E-Peken ini sudah disosialisasikan dengan baik oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan (Dinkopdag) Kota Surabaya kepada masyarakat dan pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara). Tidak hanya itu, Dinkopdag juga melakukan sosialisasi kepada pelaku UMKM yang akan mendaftarkan produknya ke platform E-Peken. Saat ini sudah banyak sekali pelaku UMKM yang mendaftarkan produknya ke platform E-Peken. Pada awal pendaftarannya Dinkopdag tidak memungut biaya apa pun dari pelaku UMKM tersebut. Pada awal diluncurkannya aplikasi E-Peken ini Dinkopdag memberi pelatihan kepada pelaku UMKM terkait foto produk yang bagus dan bagaimana proses-prosesnya terkait cara penjualan menggunakan platform E-Peken.

Untuk pegawai ASN yang diwajibkan berbelanja menggunakan platform E-Peken ini juga sangat mudah. Bahkan menurut Bu Indah selaku pegawai ASN ada juga penjual yang memberikan bonus karena pegawai ASN tersebut sering berbelanja di tokonya. Pelaku UMKM yang menjualkan produknya menggunakan platform E-Peken ini tidak hanya mendapatkan orderan dari pegawai ASN dan masyarakat Kota Surabaya, melainkan juga ada yang menerima orderan dari luar Surabaya. Pada proses pembayarannya juga sangat mudah ada yang menggunakan QRIS yang dimana QRIS tersebut bukan dari pemerintah tetapi dari pemilik toko sendiri, transfer bank, dan lain-lain. Apabila penjual mendapatkan pembeli yang jauh dari toko dapat mengantarkannya lewat Go Send dengan ongkos kirim yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak dan ditanggung oleh pembeli. Jika jarang pembeli dengan toko penjual dekat biasanya penjual akan mengantarkannya sendiri dengan ongkos kirim yang sudah disepakati, tapi ada juga yang tidak meminta ongkos kirim. Bagi pembeli luar kota Surabaya harus mengisi alamat, kelurahan, kecamatan yang sesuai agar barang tidak salah kirim. Ongkos kirim bagi pembeli luar kota Surabaya juga ditanggung sendiri dan disepakati oleh kedua belah pihak. Platform E-Peken ini bisa dikatakan merata karena masyarakat, pegawai ASN, dan juga pembeli dari luar kota Surabaya sudah tahu mengenai platform E-Peken dan berbelanja menggunakan platform ini

## 5. Responsivitas

Kriteria evaluasi dalam hal responsivitas yakni berkaitan dengan seberapa jauh kelompok sasaran merasa puas karena adanya program tersebut. Pada E-Peken ini harga yang dicantumkan oleh masing-masing pelaku UMKM atau penjual merupakan harga standar yang sesuai dengan harga di toko - toko seperti biasanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna E-Peken yaitu Ibu Indah Selaku ASN Kota Surabaya mengatakan bahwa harga barang yang berada di E-Peken ini merupakan harga yang standar atau sama dengan harga di toko dekat rumah. Namun tidak semua toko di E-Peken mencantumkan harga seperti itu, jadi setiap toko mempunyai harga yang berbeda - beda. Dengan berbelanja di E-Peken menjadikan cukup mudah untuk membeli kebutuhan sehari-hari, karena kita bisa memilih dan membeli secara *online* tanpa mendatangi tokonya dan barang itu akan diantar sampai di rumah kita masing-masing. Sehingga E-Peken ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama untuk warga yang bekerja hingga larut malam dan tidak sempat untuk membeli kebutuhannya. Dengan begitu, mereka tetap bisa membeli secara efektif melalui E-Peken. Hal ini sesuai dengan teori evaluasi William N Dunn dalam (Alamsyah 2016). Pada hal responsivitas yang termasuk dalam salah satu kriteria teori evaluasi. Responsivitas berkaitan dengan perasaan puas yang dapat dirasakan oleh kelompok sasaran atas adanya program yang telah dilaksanakan dan dilakukan oleh kelompok tersebut.

Penjual di E-Peken yakni berasal dari UMKM yang terdiri dari toko kelontong, industri rumahan, dan Sentra Wisata Kuliner (SWK). Kriteria pelaku UMKM atau penjual yang ada di E-Peken ini penduduk Surabaya yang memiliki identitas (Ber-KTP) Surabaya dan berdomisili di Surabaya, hal tersebut disampaikan oleh Ibu Mega selaku pihak Dinkopdag yang menaungi E-Peken milik Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan target pelaku UMKM yang berasal dari Kota Surabaya ini karena untuk memudahkan proses transaksi antara penjual dan pembeli. Pembeli produk di E-Peken ini mayoritas merupakan penduduk Surabaya yakni termasuk para ASN yang terikat kebijakan untuk berbelanja di E-Peken. Sehingga apabila pelaku UMKM atau penjual di E-Peken ini merupakan orang Surabaya, maka proses transaksinya akan lebih mudah.

## 6. Ketepatan

Indikator ketepatan mengarah kepada apakah hasil yang diinginkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan benar-benar berguna kepada kelompok sasaran tersebut. Ketepatan yang dimaksud pada aplikasi E-Peken ini adalah sasaran pembeli dan penjual pada aplikasi E-Peken. Yang dimana konsumen E-Peken tersebut adalah ASN Kota Surabaya yang diwajibkan membeli pada aplikasi E-Peken setiap bulannya dengan minimal jumlah pembelian yang sudah ditentukan oleh instansi ASN masing-masing. Sebagai konsumen, dengan adanya E-Peken tersebut sangat membantu dan memudahkan konsumen untuk berbelanja tanpa keluar

rumah dan dapat berbelanja kapan pun dan dimana pun. Selain itu, menurut Bu Indah selaku ASN Kota Surabaya, konsumen juga dapat bernegosiasi dengan penjual pada aplikasi seperti negosiasi waktu pengiriman barang, negosiasi ongkos kirim. E-Peken tersebut dicanangkan untuk membantu UMKM dalam memasarkan produknya dengan proses dan pendaftaran pada aplikasi yang sangat mudah. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Akbhari & Prathama (2023) yang menyebutkan bahwa pelaku UMKM pada aplikasi E-Peken lebih memiliki kesempatan yang sama dengan pelaku UMKM yang lain terkait program yang dibuat Dinkopdag Kota Surabaya, karena dalam penerapannya tidak ada pembatasan partisipasi ataupun proses kurasi yang ketat.

Dengan adanya E-Peken ini UMKM sangat merasa terbantu dapat dilihat pada UMKM yang bergabung setiap tahunnya selalu bertambah. Menurut bu Luluk selaku penjual pada aplikasi E-Peken ini, hal tersebut didorong oleh kebijakan pemerintah yang mewajibkan ASN Kota Surabaya untuk berbelanja dengan E-Peken. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut William N. Dunn dalam Alamsyah (2016) terkait ketepatan dalam evaluasi ialah hasil yang diinginkan tersebut benar-benar berguna atau bernilai. Meskipun begitu, ketepatan sasaran pada aplikasi E-Peken ini terkadang belum optimal sebab menurut Bu Indah selaku ASN Kota Surabaya terkadang terdapat penjual yang bukan UMKM tetapi memasukkan katalog dagangannya ke dalam aplikasi E-Peken tersebut. Ketika terdapat konsumen yang memesan, pedagang langsung membelikan barang yang dipesan tersebut. Hal itu membuat belum optimalnya tercapainya ketepatan sasaran sebab dengan begitu akan merugikan UMKM yang benar-benar ingin memasarkan produknya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa adanya platform E-Peken ini sangat membantu pelaku UMKM untuk memasarkan produknya dan membuat omsetnya lebih meningkat. Hal ini bisa dilihat dengan adanya E-Peken, sasaran pasar menjadi semakin luas jangkauannya. Selain itu E-Peken dapat menjangkau berbagai kelompok supaya dapat berbelanja kebutuhan melalui platform tersebut dengan mudah. Sehingga E-Peken ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama UMKM yang ingin memasarkan produknya lebih luas lagi. Meski begitu sosialisasi terhadap E-Peken harus tetap digalakkan karena masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengenal E-Peken. Secara keseluruhan E-Peken sudah berhasil mampu meningkatkan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dengan hasil dari inovasi aplikasi E-Peken yang mampu mencapai tujuan awal hingga memberikan dampak kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Meskipun begitu, ketepatan sasaran pada aplikasi E-Peken ini terkadang belum optimal karena terdapat penjual yang bukan pelaku UMKM tetapi memasukkan katalog dagangannya ke dalam aplikasi E-Peken tersebut.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yaitu perlunya dilakukan pengembangan dan penelitian secara berkala dari Dinkopdag Kota Surabaya untuk mengidentifikasi kebutuhan baru dari UMKM dan mengembangkan fitur-fitur inovatif di E-Peken berdasarkan kebutuhan dan umpan balik dari pelaku UMKM dan *review* dari pembeli selaku konsumen pada platform tersebut agar pelaku UMKM dapat terus memperbaiki kekurangan dari pelayanan di tokonya. Dan meluncurkan kampanye pemasaran yang kuat untuk meningkatkan kesadaran tentang E-Peken di kalangan UMKM dan konsumen. Hal ini bisa mencakup iklan di media sosial, promosi melalui *influencer* lokal, serta penggunaan media tradisional seperti radio dan koran lokal. Selain itu, melakukan optimalisasi pada pelaku UMKM dengan melakukan *survey* langsung ke tempat para UMKM yang bergabung pada platform E-Peken agar program lebih tepat sasaran. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, platform E-Peken diharapkan dapat lebih efektif dalam mendukung dan memberdayakan UMKM di Kota Surabaya, sehingga dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbhari, I., & Prathama, A. (2023). Inovasi Aplikasi E-Peken: Optimalisasi Potensi UMKM Kota Surabaya. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 396–409. <http://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/90/35>
- Alamsyah, K (2019). Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi. Media Citra Mandiri Press, 150. [http://repository.unpas.ac.id/42249/3/Buku Kebijakan Publik REV 15 nov.pdf](http://repository.unpas.ac.id/42249/3/Buku%20Kebijakan%20Publik%20REV%2015%20nov.pdf)
- ekon.go.id. (2021). UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia. *Ekon.Go.Idkon.Go.Id*. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadipilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia>
- Hidayat, A. F. (2021). Evaluasi kinerja kebijakan pengelolaan informasi dan dokumentasi di kota tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 82–90. <https://www.jurnal.stisipbp.ac.id/index.php/JIPE/article/view/99%0Ahttps://www.jurnal.stisipbp.ac.id/index.php/JIPE/article/download/99/79>
- Kusumawardani, E., & Kriswibowo, A. (2024). Evaluasi Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 3 Tahun 2016. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(1), 58–69. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i1.3909>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Prabowo, H., Suwadang, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Organisas Publik. PT REMAJA ROSDAKARYA*

- Prataman, M. D. S. dan A. (2022). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Umkm. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 137-143. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Ratnawati, S., & Julianti, I. S. (2023). EVALUASI PROGRAM PEDULI DILAN (DISABILITAS DAN LANJUT USIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *JIAN-Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(2), 1-13.
- Ray, R. I. W., & Surtyani, M. (2020). EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MANDIRI PERKOTAAN DI KELURAHAN MEKAR JAYA DEPOK. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(2), 27-45.
- Rizki, S. A., Nengsih, I., & Agustin, K. (2021). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. *AL-ITTIFAQ: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 68. <https://doi.org/10.31958/al-ittifaq.v1i1.3269>
- Safitri, C., Astuti, S., & S., O. F. (2024). Pelatihan Digital Of Thing (DIBOT) Dalam Mengoptimalkan Kinerja UMKM: Analisis Penerapan Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Daya Saing. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(1), 76-86. <https://doi.org/10.53769/jai.v4i1.610>
- Sugeng, A., Soeparyono, R. D., & Khuluqi, K. (2023). Pengembangan Umkm Melalui Sosialisasi Strategi Bisnis Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Umkm Cuma Satu Curug Maju Dan Bersatu. *Abdi Laksana : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4, 581-594
- Surabaya.go.id. (2022). Transaksi E-Peken sampai dengan April 2022 capai Rp.14,491 Miliar. <https://www.surabaya.go.id/id/berita/66491/transaksi-e-peken-sampai-dengan>
- Swasanti, I. (2020). Evaluasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah. *JIAN-Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 20-27.