

# **Penerapan Dimensi *New Public Service* dalam Inovasi dan Pemberdayaan Masyarakat pada SiBakul Jogja**

Azura Azka Putri Katili <sup>1</sup>, Paquita Chandra Kirana <sup>2</sup>, Hani Tazqyatu Nufus <sup>3</sup>

[azura.azka.putri-2019@fisip.unair.ac.id](mailto:azura.azka.putri-2019@fisip.unair.ac.id) <sup>1</sup>, [paquita.chandra.kirana-2019@fisip.unair.ac.id](mailto:paquita.chandra.kirana-2019@fisip.unair.ac.id)  
<sup>2</sup>, [hani.tazqyatu.nufus-2019@fisip.unair.ac.id](mailto:hani.tazqyatu.nufus-2019@fisip.unair.ac.id) <sup>3</sup>

## **ABSTRAK**

Industri Kreatif seperti koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) berperan strategis terhadap ketahanan ekonomi daerah sekaligus penciptaan lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang ada di Kota Yogyakarta. Berdasarkan data Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2019, pertumbuhan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta berkontribusi setidaknya hingga 2% setiap tahunnya serta berkontribusi dalam perluasan kesempatan kerja dan penyerapan tenaga kerja bagi masyarakat yang menyerap hingga 79% dari total porsi lapangan kerja, berkontribusi hingga 98,4% terhadap pertumbuhan perekonomian daerah, pembentukan produk domestik bruto (PDB) dan penyedia jaring pengaman terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah untuk melakukan kegiatan ekonomi produktif sehingga berperan langsung pada pembangunan dan juga pertumbuhan ekonomi. Meski begitu, koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) pada kenyataannya masih dihadapkan pada masih kurang optimalnya pemanfaatan sumber daya (risorsis) dan juga potensi strategis yang dimilikinya. Hal tersebutlah yang pada akhirnya melatarbelakangi Sistem Sibakul Jogja sebagai salah satu program yang diusung oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka memberdayakan perekonomian masyarakat khususnya pelaku ekonomi koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang berfokus kepada penerapan pemberdayaan masyarakat berbasis digital yang dilandaskan pada konsep *New Public Service*. Analisis mengenai penerapan pemberdayaan masyarakat berbasis digital dan konsep *New Public Service* pada Sistem Sibakul Jogja dilakukan melalui kajian literatur yang bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan konsep pemberdayaan masyarakat digital dan nilai nilai *New Public Service* pada Sistem Sibakul Jogja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi pemberdayaan masyarakat berbasis digital yang berorientasi pada konsep NPS dalam Sistem SiBakul Jogja berpengaruh positif pada semakin berdayanya masyarakat khususnya dalam membentuk iklim pengembangan Industri Kreatif koperasi dan UKM Kota Yogyakarta yang berkembang sebagai usaha yang tangguh dan mandiri.

**Kata Kunci : Sibakul Jogja, Pemberdayaan masyarakat, *e-government*, Pengembangan industri kreatif, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM).**

## **ABSTRACT**

Creative Industries such as cooperatives and Small and Medium Enterprises (SMEs) play a role in regional economic resilience strategies as well as employment opportunities for those in the city of Yogyakarta. Based on data from the

Department of Industry and Trade of the Special Region of Yogyakarta in 2019, the growth of Small and Medium Enterprises (SMEs) in the Special Region of Yogyakarta increases by at least 2% every year and increases in expanding job opportunities and employment for people who absorb up to 79% of the total share of employment, contributing up to 98.4% of regional economic growth, the formation of gross domestic product (GDP) and providing safety nets, especially for the community so that they are low for carrying out productive economic activities that have a direct role in economic development and growth. Even so, cooperatives and Small and Medium Enterprises (SMEs) are in fact still faced with the still less than optimal utilization of resources (risorsis) and also the potential strategies that are included. This is what ultimately lies behind the SiBakul Jogja System as one of the programs run by the Office of Cooperatives and Small and Medium Enterprises of the Special Region of Yogyakarta in order to empower the community's economy, especially cooperative economic actors and Small and Medium Enterprises (SMEs) which focuses on implementing digital-based community empowerment that based on the concept of the New Public Service. Analysis of the application of digital-based community empowerment and the concept of New Public Service in the SiBakul Jogja System was carried out through a literature review that aims to explain the application of the concept of digital community empowerment and the value of New Public Service in the SiBakul Jogja System. The results showed that the implementation of a digital-based community empowerment strategy oriented to the NPS concept in the SiBakul Jogja System had a positive effect on community empowerment, especially in shaping the climate for the development of Creative Industry Cooperatives and SMEs in Yogyakarta City which developed as a strong and independent business.

**Keywords: Sibakul Jogja, Community Empowerment, e-Government, Creative Industry Development, Cooperatives, Small and Medium Enterprises (SMEs).**

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan ekonomi kerakyatan didukung dengan peran koperasi serta usaha kecil dan menengah (UKM). Salah satu tujuan negara Indonesia berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Tahun 1945 adalah memajukan kesejahteraan umum yang mana diupayakan melalui pemberdayaan koperasi dan UKM. Koperasi dan UKM berperan penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, peningkatan pendapatan masyarakat, dan sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi. Di era yang serba digital sekarang, teknologi turut serta menjadi bagian dari penggerak perekonomian. Pemanfaatan teknologi dan ide serta inovasi berpotensi untuk mengembangkan produk industri kreatif yang akan memberdayakan pelaku usaha yang berkembang.

Industri Kreatif seperti koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan salah satu pelaku usaha yang menempati posisi strategis dan berperan signifikan pada perekonomian Kota Yogyakarta. Tidak hanya itu, koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) juga berperan langsung dalam menopang ketahanan ekonomi daerah sekaligus berperan dalam menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Hal tersebut didukung oleh data yang dihimpun oleh Dinas

Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang menunjukkan bahwa pertumbuhan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta berkontribusi setidaknya hingga 2% setiap tahunnya, sehingga pemerintah daerah setempat juga merasa perlu untuk terus melakukan pembinaan dan terobosan untuk mendukung pengembangan pada pelaku usaha koperasi maupun Usaha Kecil Menengah (UKM).

Pada data lainnya yang dilansir oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), di Indonesia sendiri sekarang ini keberadaan dan kontribusi koperasi dan pelaku UKM mengalami peningkatan kontribusi dalam perluasan kesempatan kerja dan penyerapan tenaga kerja, pembentukan produk domestik bruto (PDB) dan penyedia jaring pengaman terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah untuk melakukan kegiatan ekonomi produktif sehingga berperan langsung pada pembangunan dan juga pertumbuhan ekonomi. Sedangkan di Kota Yogyakarta sendiri sektor Usaha Kecil Menengah (UKM) masih menjadi salah satu penopang utama bagi perekonomian provinsi yang mana pada tahun 2019 saja tercatat bahwa sektor industri kreatif yang dijalankan oleh koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) berkontribusi hingga 98,4% terhadap pertumbuhan perekonomian daerah dan menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang menyerap hingga 79% dari total porsi lapangan kerja.

Meski begitu, ditengah peran koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang besar untuk perekonomian dan penciptaan lapangan kerja yang ada di daerah tersebut pada kenyataannya masih dihadapkan pada masih kurang optimalnya pemanfaatan sumber daya (risorsis) dan juga potensi strategis yang dimiliki oleh para pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang belum mereka kembangkan dan memanfaatkan dengan maksimal (Faidati dkk., 2020). Kegiatan jual beli dalam perekonomian daerah yang dilakukan oleh pelaku usaha koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta juga masih didominasi oleh cara kerja yang konvensional sehingga kurang dapat beradaptasi dengan dinamika perubahan dan juga tuntutan masyarakat yang semakin berkembang sekarang ini dimana hal tersebut juga turut dilatarbelakangi oleh masih minimnya pemberdayaan bagi kelompok usaha koperasi maupun Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta.

Base data UKM tidak ada yang merinci sehingga akurasi data base koperasi dan UKM sering dijadikan pertanyaan. Selain itu, skema pembinaan koperasi dan UKM belum terstruktur dalam basis kurikulum sesuai kebutuhan. Dampak dari pandemi yang menyebabkan perekonomian turun sehingga terciptanya transformasi bisnis dari konvensional menjadi digital sesuai tantangan perubahan era digital. Hal tersebutlah yang pada akhirnya melatarbelakangi dibutuhkannya suatu terobosan inovasi pemerintah dalam membantu pelaku Koperasi dan Usaha Kecil Menengah yang ada di Yogyakarta untuk mengembangkan sekaligus memaksimalkan pemanfaatan sumber daya (risorsis) dan juga potensinya untuk menciptakan ketahanan sosial dan juga ekonomi masyarakat yang ada di daerah melalui program Sibakul Jogja.

Selain itu program Sibakul Jogja juga ditujukan untuk menjadi fasilitas untuk koperasi dan UKM memasarkan produk dengan mudah, cepat dan akuntabel. Pemberdayaan dilakukan agar mengurangi kemiskinan dan sebagai sarana penciptaan lapangan pekerjaan agar nilai ekonomi bertambah. Sibakul membantu agar pemasaran produk koperasi dan UKM yang ada di Kota Yogyakarta untuk

menjangkau pasar yang lebih luas karena dikemas dengan lebih menarik dan berbasis sistem satu atap melalui website Sibakul Jogja dengan melibatkan berbagai kontribusi modal sosial yang ada di sekitar mereka berdasarkan pola hubungan koordinasi yang saling timbal balik dan secara berkelanjutan memproduksi barang publik yang bernilai ekonomis sehingga kesejahteraan sosial masyarakat dapat diwujudkan sebagai dampak dari kebijakan tersebut.

Sibakul Jogja merupakan sistem informasi pembinaan koperasi dan pelaku usaha yang ada di Jogjakarta. Seluruh kegiatan pembinaan koperasi dan UMKM di wilayah Jogjakarta wajib terintegrasi dengan sistem data Sibakul Jogja sehingga data riil Koperasi dan UMKM dapat membantu dalam memberi gambaran kekuatan koperasi dan UMKM sehingga pembinaan dapat diarahkan secara tepat efektif dan berdampak. Dalam dua tahun terakhir, anggota si Bakul Jogja telah mencapai 300 ribu pelaku usaha serta pembinaan yang dilakukan terstruktur dan tepat sasaran.

Salah satu langkah dalam mendorong terwujudnya optimalisasi pemanfaatan sumber daya (risorsis) dan juga potensi strategis yang dimiliki oleh masyarakat khususnya para pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta adalah melalui strategi pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi yang didasarkan pada prinsip dan juga konsep New Public Service. Sistem Sibakul Jogja memberdayakan masyarakat melalui fasilitasi pengembangan kompetensi inti (*core competency*) para pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) dalam menghasilkan inovasi pemasaran yang terintegrasi melalui penyediaan platform digitalisasi yang mewadahi pendampingan sekaligus pembinaan Koperasi serta Usaha Kecil dan Menengah (UMKM), pendataan dan inovasi fasilitas penguatan UKM, sarana pengembangan usaha, serta sebagai media pemasaran produk yang dihasilkan oleh pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta.

Pemberdayaan masyarakat berbasis digital dengan berlandaskan konsep New Public Service pada Sistem Sibakul Jogja memungkinkan adanya pendayagunaan teknologi sebagai media *digital marketing* sehingga pelaku usaha koperasi UKM dapat mengembangkan jangkauan pasar serta strategi pemasarannya menjadi lebih baik dan optimal dengan melibatkan masyarakat khususnya pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta secara langsung dalam proses pengembangan kompetensi ekonomi masyarakat dimana kepentingan publik tersebut tidak lagi hanya dipandang sebagai sebatas agregasi kepentingan pribadi saja melainkan pengimplementasian program Sibakul Jogja ini merupakan hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama dalam mengoptimalkan kontribusi para pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) dalam rangka mewujudkan penumbuhan iklim dan pengembangan usaha Industri Kreatif koperasi dan UKM Kota Yogyakarta yang berkembang sebagai usaha yang tangguh dan mandiri.

## **LANDASAN TEORI**

### **New Public Service**

New Public Service merupakan pendekatan antitesa ataupun kritik terhadap paradigma New Public Management yang menjadi suatu alternatif pelengkap dalam menjawab kekurangan yang ada pada paradigma sebelumnya dimana pada konsep New Public Service terdapat komitmen dan juga spirit untuk mewujudkan pelayanan

publik yang tidak hanya berfokus pada upaya pencapaian efisiensi kerja saja, namun juga pemenuhan nilai demokrasi, keadilan sosial (social equity), dan nilai nilai kemanusiaan (humanisme) dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Denhardt, 2007). New Public Service muncul tahun 2003 yang ditulis oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhart. Paradigma ini melihat birokrasi sebagai alat rakyat dan harus tunduk pada suara rakyat selama suara rakyat rasional. Konsep New Public Service menjanjikan perubahan pada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Perlu kerelaan aparatur pemerintahan untuk rela mengorbankan waktu dan tenaga untuk membuat sistem yang ada. Pemerintah mendengarkan suara publik dan menjadikan pemerintahan yang menjamin hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawab kepada seluruh masyarakat.

Dimensi yang menjadi tolak ukur untuk New Public Service ada sepuluh yakni:

1. Tangible. Yakni menekan adanya fasilitas yang tampak, fisik, dan peralatan
2. Reliability. Yakni kemampuan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan
3. Responsiveness. Yakni bertanggung jawab atas mutu layanan yang diberikan pada masyarakat.
4. Competence. Tuntutan untuk aparatur yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik ketika menyediakan layanan
5. Perilaku yang tanggap dan ramah kepada kebutuhan masyarakat
6. Perilaku jujur yang dilakukan aparatur penyedia layanan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
7. Pemberian layanan yang aman dan terbebas dari resiko yang berbahaya.
8. Kemudahan masyarakat untuk mendapatkan akses layanan.
9. Communication. Aparatur yang memberi layanan mau mendengar aspirasi dan saran dari masyarakat serta mengkomunikasikan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat.
10. Understanding customers. Yakni upaya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat.

New Public Service menekankan pada partisipasi masyarakat dalam menetapkan kebijakan untuk pelayanan publik yang berpihak sesuai kebutuhan masyarakat, memberi ruang untuk publik berpartisipasi dan transparansi bagi yang memberikan layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan akuntabilitas lembaga birokrasi. Pelayanan publik harus melayani masyarakat dengan baik sebagai wujud kewajiban pegawai publik, bagaimana pelayanan publik merespon segala bentuk kebutuhan. Didukung dengan budaya kerja dan komitmen organisasi dan masyarakat sebagai penikmat layanan. Menurut Denhardt & Denhardt (2015) pada penyelenggaraannya pendekatan New Public Service menekankan pada tujuh pilar yakni :

1. **Melayani warga negara, bukan pelanggan.** Pelayanan publik didorong oleh spirit dan juga komitmen untuk melayani masyarakat sebagai suatu kewajiban utama dari organisasi publik yang menjalankan perannya sebagai pelayan publik (*public servant*). Peran pelayanan publik dianggap semakin penting dan menjadi kebutuhan masyarakat dan memang harus dipenuhi kepentingan bersama.

2. **Kepentingan publik yang utama.** Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai sebatas agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama sehingga diperlukan adanya upaya pengoptimalan kontribusi masyarakat sebagai pihak yang berbagi tanggung jawab dengan pemerintah dalam proses penyediaan pelayanan publik sesuai dengan kapasitasnya masing masing dalam rangka mewujudkan penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan sekaligus aspirasi masyarakat. Para administrator publik patut berkontribusi untuk membangun kolektif dan memahami betul gagasan bersama mengenai kepentingan publik. Ini bertujuan akan para administrator publik terbiasa dalam menciptakan kepentingan bersama dan memiliki rasa tanggung jawab bersama.
3. **Kewarganegaraan lebih penting dibanding kewirausahaan.** Konsep New Public Service berorientasi pada komitmen dan juga spirit untuk mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya berfokus pada upaya pencapaian efisiensi kerja dan nilai nilai kewirausahaan saja, melainkan juga penekanan pada pelayanan publik yang harus mampu memenuhi nilai nilai keadilan sosial (*social equity*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengingat organisasi publik bukan hanya menjalankan peranannya sebagai makhluk ekonomi saja melainkan juga harus memperhatikan dimensi sosial sebagai organisasi publik yang menjalankan fungsinya dalam melayani masyarakat.
4. **Berpikir strategis dan bertindak demokratis.** Pendekatan NPS menitikberatkan fokus utamanya pada cara memenuhi penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan nilai demokrasi, nilai keadilan sosial (*social equity*), dan juga nilai publik berdasarkan dialog yang melibatkan partisipasi masyarakat. Paradigma NPS mendorong adanya model penyediaan pelayanan publik yang berfokus pada kepentingan orang banyak (*societal*) serta kerangka kerja penyediaan pelayanan publik yang melibatkan peran masyarakat (*citizen role*) secara kolaboratif dan demokratis antar unsur unsur yang terlibat didalamnya.
5. **Menyadari bahwa akuntabilitas bukanlah hal yang sederhana.** Organisasi publik memiliki tanggung jawab untuk mempertanggungjawabkan setiap kinerja serta tindakannya dalam proses pelayanan publik bagi masyarakat sesuai dengan prosedur, regulasi, nilai nilai sosial, dan nilai politik.
6. **Melayani daripada mengarahkan.** Pendekatan NPS merubah tata kerja pelayanan publik yang semula menempatkan negara/pemerintah sebagai pelaku tunggal dengan hubungan struktural yang kaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi pihak yang lebih melayani (*servicing*) yang membantu warga negara mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersamanya dan bukan untuk mengendalikan masyarakat dengan menggabungkan kerja organisasi pemerintah dengan sumber daya yang berasal dari *stakeholder* multisektor.
7. **Menghargai manusia tidak sekedar produktivitas.** Organisasi sektor publik harus memandang masyarakat sebagai manusia dengan hormat, tidak hanya sekedar produktivitas.

## E-Government

*E-Government e-government* tercipta pada awal 1990-an, istilah ini berkaitan dengan teknis dan populer sepanjang sistem pemerintahan. Sedangkan istilah baru yakni sebagian negara mencoba untuk mengubah pemerintah dalam struktur modern dan inovatif. *E-government* dapat ditafsir sebagai kerangka konseptual yang sangat luas mengenai pertimbangan, perubahan peran dan bentuk dari sektor publik itu sendiri di abad ke 21. Dimana abad ini mulai mengarah ke digitalisasi, pengetahuan yang lebih intensif, dorongan oleh inovasi dan *inter independen* (Roy, 2003). Kemudian sebagian besar dari fungsi pemerintah yang awalnya masih terindustrialisasi, terpusat dan hierarkis maka sudah seharusnya pemerintah menjadi lebih demokratis sebab itu dalam pemerintahan seperti lembaga-lembaga harus menjunjung tinggi kepentingan publik, pelayanan dan barang publik melalui cara-cara baru seperti menggunakan teknologi dan *online* diharapkan memainkan peranan penting (Roy, 2003). *E-gov* dapat memperoleh hasil pemerintahan yang lebih baik seperti untuk kebijakan, layanan publik yang berkuatilang tinggi, keterlibatan publik yang lebih besar dalam pengambilan keputusan pemerintah dan meningkatkan *output* pemerintahan.

Peranan pemerintah dan teknologi semakin terlihat hubungan dalam dunia global karena adanya dorongan teknologi yang semakin berkembang pesat dan menjadi pias dari paradigma pembangunan pemerintah. Dengan adanya potensi baru yakni teknologi, ini mengubah cara pemerintah beroperasi semakin diakui karena penerapan teknologi informasi pada pemerintah sekarang akan lebih mapan dan akan menjadi bagian dari pemerintah. Dampak dari penerapan teknologi informasi (TI) pada semua sektor pemerintahan akan membawa efisiensi, menunjukkan bahwa *e-government* dapat meningkatkan produktivitas nasional.

*E-government* diharapkan mampu memberikan manfaat (Soendjojo, 2008)

- a. Layanan publik, bagaimana pemerintah dapat meningkatkan pelayan seperti informasi serta layanan yang disajikan pemerintah dapat diakses dimana saja melalui situs maupun aplikasi. Maka untuk mendapat informasi masyarakat tidak secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.
- b. Hubungan antara pemerintahan, dengan pertumbuhan dan kedekatan pemerintah dengan masyarakat maupun pelaku bisnis. Diharapkan keterbukaan ini dapat menjadi lebih baik agar menghilangkan rasa ketidakpercayaan atau *trust issue* dari semua pihak terhadap pemerintah.
- c. Pemberdayaan Masyarakat, melakukan pemberdayaan masyarakat melalui informasi dan teknologi yang disediakan pemerintah. Karena masyarakat akan semakin mudah mendapatkan informasi menjadikan masyarakat memiliki kesempatan untuk belajar dalam menentukan pilihan mereka dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.
- d. Pelaksanaan pemerintahan, dalam rangka pelaksanaan pemerintah akan jauh mengedepankan efisiensi dikarenakan semua koordinasi akan berjalan secara efisien melalui pemanfaatan TI. Contohnya dengan ada diskusi via *zoom*, melakukan koordinasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah secara langsung namun tanpa harus berada di lokasi secara fisik.

*E-government* sangat berkaitan erat dengan kemajuan teknologi informasi yang memang dapat mengubah tatanan pemerintahan. Perkembangan informasi yang semakin memberikan ruang lingkup meluas untuk mengorganisasikan kegiatan dari kegiatan pemerintahan dengan cara memberikan cara-cara baru yang lebih inovatif, transparan dan memberikan pelayanan publik yang terintegrasi, interaktif dan imajinatif. Pengaplikasian yang dilakukan pemerintah memali teknologi informasi berbasis internet dan perangkat digital lainnya sebagai penunjang penerapan *e-government* dalam keperluan untuk menyampaikan informasi dari pihak pemerintah kepada pihak lain seperti masyarakat, mitra bisnis, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara daring. Tidak hanya informasi namun transaksi bisnis antara masyarakat dengan organisasi maupun pemerintah akan menjadi lebih mudah, efisien dan efektif. Sangat diharapkan dengan adanya *e-government* ini fungsi pemerintahan dapat menjadi lebih

Dalam konsep *e-government* terdapat jenis klasifikasi di dalamnya salah satu diantaranya adalah *Government to Citizen*. Dimana pada tipe *e-gov, government to citizen* ini memang paling umum dilakukan oleh pemerintah untuk membangun dan mengaplikasikan berbagai teknologi informasi dengan tujuan mempererat dan memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. *Government to citizen* dapat diartikan sebagai penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan *e-commerce* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan organisasi terhadap akses informasi dan layanan pemerintah yang nyaman dan mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat organisasi, mitra bisnis dan sektor publik lainnya. Karena tipe ini ingin menunjukkan adanya penyampaian layanan publik dan informasi satu arah dari pemerintah ke masyarakat dan tidak menutup kemungkinan untuk melakukan pertukaran informasi serta komunikasi antar masyarakat dengan pemerintah.

### **Pemberdayaan Masyarakat, Hubungan Komunitas dan Pembangunan Berkelanjutan**

Pemberdayaan didefinisikan Craig dan May dalam (Ahmad & Abu Talib, 2016) sebagai proses dimana kontrol orang baik kolektif maupun individu atas kehidupan mereka meningkat. Contoh dari pemberdayaan adalah bantuan untuk masyarakat mendapatkan keahlian dan pengembangan diri. Pemberdayaan dapat diberikan oleh pemerintah maupun organisasi, sedangkan yang diberdayakan yakni individu, kelompok dan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dapat dicapai melalui partisipasi masyarakat, pengembangasn kapasitas dan informasi yang tepat. Adams mendefinisikan pemberdayaan sebagai upaya yang membantu individu, kelompok atau masyarakat agar dapat mengelola lingkungan dan mencapai tujuan hingga dapat bekerja untuk memperbaiki kualitas hidup dengan maksimal. Pemberdayaan masyarakat adalah proses yang ditujukan agar terjadi perubahan yang lebih baik. Pemberdayaan ditujukan agar masyarakat mampu bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. Pemberdayaan adalah konsep yang lebih luas dari pemenuhan kebutuhan manusia karena berupaya meningkatkan pembangunan dengan manusia sebagai sumber dan pelaku (Rahmiyati, 2016). 4 Tahap awal pemberdayaan masyarakat adalah pembangunan ekonomi rakyat, sedangkan pembangunan ekonomi rakyat dimulai dari pengentasan kemiskinan. Lima hal pokok dalam pemberdayaan menurut Sumodiningrat yakni: a) dana bantuan untuk



modal usaha; b) pelatihan; c) pembangunan prasarana untuk mendukung kegiatan; d) sarana memadai; dan e) penguatan lembaga sosial ekonomi masyarakat

Pengembangan kapasitas adalah sebuah proses yang menyatukan berbagai hal untuk sesuatu yang inovatif dan produktif. Pengembangan kapasitas juga didefinisikan sebagai peningkatan kemampuan masyarakat untuk menangani atau bertindak atas isu yang ada. Pemberdayaan masyarakat merupakan sumber utama pembangunan berkelanjutan untuk masyarakat. Kemampuan dan informasi yang dimanfaatkan masyarakat melalui partisipasi akan membantu masyarakat untuk memulai pembangunan. Kapasitas masyarakat digambarkan sebagai pengaruh gabungan dari komitmen, sumberdaya, keterampilan masyarakat yang digunakan untuk meningkatkan kekuatan masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. Kapasitas untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk pembelajaran sehingga mendorong proses pembangunan lokal. Warga negara yang memiliki informasi akan lebih siap untuk memanfaatkan peluang, mengakses layanan dan memanfaatkan hak yang mereka miliki dengan baik. Apabila masyarakat lokal diberdayakan maka masyarakat akan mendapat informasi dan dapat meningkatkan kapasitas mereka sendiri. Tersedianya informasi dan pengetahuan akan berharga untuk memperbaiki kondisi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal.

*Sense of community* menyiratkan saling bergantung antara individu dan komunitas, koneksi dan hubungan emosi antar anggota. Hubungan *sense of community* dan pemberdayaan masyarakat adalah dengan interaksi, hubungan dan koneksi yang ada antara anggota komunitas atau kelompok akan mengelaborasi ikatan sosial masyarakat sebagai kunci untuk pemberdayaan. Saling percaya dan mendukung akan menjembatani mereka untuk bekerja secara kolektif dan mencapai kepentingan bersama. Pada dasarnya, interaksi sosial melalui kelompok masyarakat akan meningkatkan partisipasi dan kapasitas masyarakat yang akan mendorong proses pembangunan. Melalui *sense of community* masyarakat akan berinteraksi dan saling memberi informasi. Dalam pembangunan berkelanjutan, perlu komitmen dan keterhubungan antar masyarakat yang berkelanjutan pula. Individu dan kelompok yang memiliki kebersamaan lebih baik memiliki potensi lebih untuk mengakses sumber daya, dan keanggotaan mereka dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan daerah setempat. Selain itu, individu dengan rasa komunitas yang lebih tinggi cenderung memperoleh pemahaman bahwa partisipasi mereka dapat meningkatkan kekuatan sosial dan bersama-sama mereka dapat mengubah situasi dan dapat memperoleh kontrol lebih besar atas kehidupan mereka.

## **ANALISIS/DISKUSI**

### **SiBakul Jogja**

SiBakul Joga singkatan dari Sistem Informasi Pembinaan Koperasi dan Pelaku Usaha yakni sebuah *platform* digitalisasi layanan untuk urusan Pemerintahan Bidang Koperasi dan UMKM yang diluncurkan oleh Pemerintah Daerah DIY. SiBakul telah mendapatkan predikat Top 45 Inovasi Publik di 2021. *Platform* tersebut mencakup pendataan serta klusterisasi UKM, pembinaan UMKM dan inovasi fasilitas penguatan UMKM dalam hal ini disediakan *marketplace* untuk

para UMKM menjual produk mereka. Tidak hanya itu Sibakul Jogja merupakan pusat data Koperasi dan UMKM Pemda DIY karena sistem yang sudah terintegrasi dengan seluruh kegiatan pembinaan koperasi dan UMKM di seluruh wilayah DIY. Dengan adanya pendataan secara terpadu menghasilkan data riil KUMKM agar memudahkan Pemda DIY mengetahui postur kekuatan KUMKM agar kegiatan pembinaan dapat diarahkan dengan tepat dan berdampak karena *target audience* tepat. Selain itu Sibakul Joga adalah sistem manajemen kegiatan pembinaan Koperasi dan UMKM yang diharapkan dapat memandu koperasi dan UMKM secara efektif untuk memperkuat koperasi dan UMKM agar betul-betul menjadi tulang punggung roda perekonomian yang tanggung, efektif dan modern di Jogja.

Keberadaan Sibakul Jogja pada masa pandemi Covid-19 terus berinovasi dan bertransformasi menjadi *markethub*. Keberadaan *markethub* merupakan bagian dari pembiaran layanan kepada UMKM DIY agar tetap dapat memasarkan produknya secara daring dari Dinas Koperasi dan UKM. Sebanyak 2.000 dari 300.000 UMKM DIY terdaftar di SiBakul *markethub* dikarenakan agar UMKM dapat masuk ke dalam *markethub* terdapat seleksi dan lolos kurasi dari Diskop UKM DIY. Tercatat sudah mencapai 150 transaksi per hari di *markethub* SiBakul pada tahun 2021 dan total ongkir mencapai Rp 2 miliar untuk awal 2020 hingga Desember 2021. Ini menandakan adanya dampak baik terhadap ekonomi yang digerakkan dikarenakan daya beli pada UMKM sekitar Rp 10,5 miliar dan berdampak pada perputaran roda perekonomian daerah.

### **Pemberdayaan dan SiBakul Jogja**

Pembangunan memaknai pemberdayaan masyarakat sebagai tempat manusia menerima manfaat dari proses mencari solusi dan meraih tujuan pembangunan. Maka dari itu pemberdayaan digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat agar tercipta masyarakat yang mampu berdikari atas masalah-masalah yang ada. Pemerintah berperan untuk mengarahkan agar masyarakat mandiri sehingga masyarakat menjadi makmur. Pemerintah bergerak sebagai yang memegang kebijakan atau regulator, penggerak atau dinamisator, dan fasilitator. Pemerintah melakukan pemberdayaan dengan penggalian potensi masyarakat, merumuskan masalah dan menilai kebutuhan masyarakat. Potensi masyarakat jogja dalam hal ini adalah UKM dan koperasi yang banyak.

Permasalahan koperasi dan UKM di Yogyakarta mengindikasikan bahwa perlu upaya perbaikan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan. Pemberdayaan masyarakat tidak hanya modernisasi dan meningkatkan angka produksi namun mengenai upaya bagaimana pengembangan iklim kondusif agar masyarakat menjadi produktif berdasar potensi mereka (Umanailo, 2019). UKM yang mengalami stagnasi perlu bantuan untuk melakukan pemasaran produk terutama akibat dampak pandemi covid-19. Melalui adanya Sibakul Jogja yang disediakan Diskop dan UKM DIY membantu pemasaran produk melalui website sebagai pemanfaatan teknologi. Aditya (2021) menyatakan bahwa dampak adanya Sibakul Jogja pada ekonomi UKM meningkat hingga tujuh kali lipat atau sekitar 10,5 miliar sehingga dapat memberi dampak nyata pada perputaran ekonomi Daerah Istimewa Yogyakarta. Program Sibakul Jogja Free Ongkir juga menjadi salah satu alasan meningkatnya perekonomian daerah Jogjakarta. Komitmen dan kerja sama pemerintah, swasta, organisasi nirlaba dan

masyarakat setempat diperlukan dalam memajukan perekonomian daerah sehingga tercipta strategi berbasis kemitraan yang memberdayakan masyarakat dan mendukung pengembangan-pengembangan serta bantuan pendanaan, teknologi dan pemasaran. Pemberdayaan Sibakul Jogja dilakukan dengan cara:

- a. Pelatihan dan pemasaran UKM. Pemberdayaan UKM diupayakan dengan pemberian latihan untuk pemasaran produk, pelatihan teknis dan pengembangan SDM. Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY memberikan pelatihan bagaimana mengelola usaha, teknik-teknik produksi, standarisasi produk dan hak kekayaan intelektual, pelatihan manajemen keuangan, konsultasi dan studi banding antar pengusaha dan pengelola koperasi. Selain itu, untuk mendukung pengembangan UKM maka Pemerintah Daerah setempat yakni Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY menyelenggarakan pameran serta promosi melalui iklan, baliho dan radio sehingga pemasaran produk menjadi lebih luas. Melalui promosi iklan maka masyarakat menjadi tahu produk sedangkan melalui pameran penjual dapat berinteraksi langsung dengan pembeli. Pembinaan dilakukan agar kualitas produk UKM dapat mengikuti perkembangan kebutuhan pasar dan berdaya saing sehingga meningkatkan produktivitas. Adanya kemitraan usaha kecil dengan usaha menengah dan besar akan membantu untuk meningkatkan produktivitas dan pengembangan UKM. Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Koperasi dan UKM DIY juga menyediakan pembaharuan informasi harga dan pasar. Pemberdayaan UKM juga didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi sehingga tercipta pelaku usaha yang melek teknologi.
- b. Bantuan modal. Dalam jurnal Matheus Feariano Mali dijelaskan bahwa Dinas Perindustrian Perdagangan dan DisKop UMKM DIY memfasilitasi pendanaan dan bantuan modal antara pelaku UKM, Koperasi dan Industri Kreatif dengan lembaga keuangan bank dan bukan bank serta menyediakan dana pinjam bergulir dengan bunga rasional.
- c. Bahan pokok dan bahan baku yang terjangkau. Pemerintah menggunakan perannya untuk menjaga harga bahan pokok dan bahan baku agar tetap stabil, menjagakan stok ketersediaan bahan dengan peningkatan sektor tani dan ternak serta kerjasama dengan pemerintah daerah provinsi lain untuk stok bahan pokok.
- d. Penyediaan sarana dan prasarana usaha. Upaya Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Koperasi dan UKM DIY yaitu pemberian informasi alat-alat produksi dan pasar, memperluas jaringan informasi, pemberian standar mutu dan fasilitas tempat jualan yang dikelompokkan. Kegiatan selanjutnya adalah PLUT atau Pusat Layanan Usaha Terpadu dengan program Kelas Bisnis Selasa Pagi yaitu program pendampingan untuk UKM.
- e. Dukungan pengembangan usaha baru. Iklim usaha yang diciptakan untuk terbukanya kesempatan kerja, pengembangan akses sumberdaya produktif, dan meningkatkan kualitas koperasi adalah

upaya Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Koperasi dan UKM DIY untuk meningkatkan produktivitas usaha dan koperasi baru di Kota Yogyakarta.

Hingga hari ini, terdapat lebih dari empat puluh ribu IKM dan dua ribu koperasi yang berada dalam program Sibakul Jogja. Dalam dua tahun terakhir, anggota si Bakul Jogja telah mencapai 300 ribu pelaku usaha serta pembinaan yang dilakukan terstruktur dan tepat sasaran. Pembangunan erat kaitannya dengan kerjasama yang dilakukan oleh individu, dalam hal ini SiBakul berhasil membuktikan bahwa kerjasama pemerintah yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Koperasi dan UKM DIY, pihak swasta yaitu perusahaan logistik dan start-up, serta masyarakat sukses melakukan pemberdayaan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan ekonomi daerah.

**Tabel 1. Hubungan Dimensi New Public Service dengan Kualitas Layanan SiBakul Jogja**

Dimensi New Public Service	PENILAIAN			
	Sangat Bagus	Bagus	Cukup	Tidak Bagus
<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan bermacam markethub</li> <li>Fitur dalam layanan website Sibakul Jogja mudah dipahami oleh pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desain website Sibakul Jogja bersifat interaktif</li> </ul>		
<i>Responsiveness</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya tempat pengaduan bagi pengguna Sibakul secara online dan real time.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan dalam menangani pengaduan.</li> </ul>	
<i>Access</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program “free ongkir”</li> <li>Kemudahan mendaftar sebagai pengguna baru</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Server website sering down</li> </ul>	

<i>Competence</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan dan pengembangan pelaku usaha.</li> <li>• Pemberian materi pelatihan dan pengembangan usaha beragam.</li> <li>• Standar kompetensi pelaku usaha.</li> </ul>			
-------------------	--	--	--	--

Sumber : Forum Group Discussion

### Evaluasi Implementasi SiBakul Jogja

Berdasarkan uraian penjabaran yang telah dibahas sebelumnya mengenai pengimplementasian Sistem Sibakul Jogja dalam membina sekaligus memberdayakan perekonomian masyarakat daerah khususnya pelaku usaha koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) didapati temuan bahwa penerapan Sistem Sibakul Jogja membantu meningkatkan permintaan terhadap produk yang dipasarkan oleh pelaku industri kreatif seperti koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta, menciptakan kesempatan dan penyerapan lapangan kerja bagi masyarakat yang tidak terakomodasi oleh sektor formal maupun sektor bisnis skala besar hingga 79% dari total pekerjaan yang sekaligus menjadikan industri kreatif yang digerakkan oleh koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) sebagai pilar utama perekonomian di Yogyakarta. Penerapan Sistem Sibakul Jogja yang berbasis pemberdayaan masyarakat dan menerapkan konsep New Public Service merupakan pendekatan yang tepat dalam mengatasi permasalahan kurang optimalnya pemanfaatan sumber daya (risorsis) dan juga potensi strategis yang dimiliki oleh masyarakat khususnya para pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta. Nilai pemberdayaan masyarakat (*community development*) dalam program Sibakul Jogja mendorong, memotivasi, sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat daerah terutama pelaku industri kreatif seperti koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) dalam mengembangkan sekaligus mengoptimalkan potensi dan sumber daya (risorsis) yang dimilikinya yang mana upaya pemberdayaan masyarakat melalui program Sibakul Jogja tersebut juga diikuti dengan penguatan potensi atau kekuatan dimiliki oleh masyarakat itu sendiri.

Akselerasi pengembangan industri kreatif seperti koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta melalui Sibakul Jogja juga didukung oleh kerjasama yang kolaboratif dan sinergis dengan melibatkan mitra yaitu Grab dan Gojek, dalam membantu koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) untuk mendistribusikan produknya dengan lebih mudah kepada konsumen sehingga target pasar dari koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) menjadi

semakin luas dan menarik salah satunya dengan kebijakan pemberian pengiriman gratis kepada pembeli produk koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta dengan minimum pembelian sebesar Rp. 50.000. Sistem Sibakul Jogja juga mendorong terwujudnya penjemputan fasilitasi bantuan keuangan bagi pengembangan bisnis industri kreatif seperti koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dengan bekerja sama dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti Bank Mandiri, BNI, BPD DIY, Angkasa Pura, dan PT Kereta Api Indonesia.

Keberhasilan dan dampak positif yang didapatkan dari pengimplementasian Sibakul Jogja dalam memberdayakan sekaligus mengembangkan usaha pelaku koperasi dan UKM ini dapat meraih keberhasilan karena melibatkan banyak aktor *multi stakeholder* mulai dari peran pemerintah, badan usaha milik negara maupun swasta, dan masyarakat yang saling berkolaborasi secara sinergis, melibatkan pengoptimalisasian strategi pemasaran digital yang memanfaatkan perkembangan sosial media seperti Facebook, Instagram, Youtube dan e-Commerce seperti Gojek dan Grab yang semakin memaksimalkan penguatan koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM). Menurut Priyono (dalam Faidati & Mahendra, 2020) transformasi digitalisasi dalam pemberdayaan koperasi dan UKM melalui Sibakul Jogja membantu merubah teknik maupun metode pemasaran dan penjualan produk produk koperasi dan UKM. Pendayagunaan teknologi digital pada sistem Sibakul Jogja juga membantu mentransformasikan pengelolaan koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) menjadi lebih terorganisir karena melalui sistem tersebut setiap aspek dan fungsi bisnis dapat dikelola dan diatur secara digital. Selain itu, strategi pengembangan koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) melalui sistem Sibakul Jogja juga turut berkontribusi terhadap pengembangan teknik pemasaran produk, inovasi dan pemanfaatan informasi teknologi, penyerapan dan pemberdayaan sumber daya manusia, pengembangan bisnis koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM), mengembangkan kapasitas dan daya saing koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) dalam kesiapan menghadapi tantangan dan dinamika lingkungan, serta pengembangan produk yang berdaya saing.

Meski begitu, dalam mengevaluasi pengimplementasian Sibakul Jogja juga masih ditemukan adanya beberapa hambatan yang dihadapi oleh para pelaku UKM dalam mengembangkan sektor usahanya melalui sistem Sibakul Jogja diantaranya yaitu masih kurang mendukungnya server website Sibakul Jogja yang sering mengalami gangguan sehingga pelaku usaha koperasi dan pelaku UKM maupun masyarakat sebagai pembeli/konsumen mengalami kendala ataupun kesulitan dalam mengakses website Sibakul Jogja, masih rendahnya pengetahuan dan penguasaan masyarakat terhadap digitalisasi terlebih kelompok kelompok rentan seperti pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang tak jarang masih belum siap beradaptasi dengan pendayagunaan perkembangan teknologi, kurangnya dorongan untuk berinovasi pada pelaku usaha koperasi maupun UKM dalam mengembangkan usahanya sehingga meskipun telah difasilitasi Sistem Sibakul Jogja usaha tersebut hanya dapat bertahan selama 1 tahun kemudian gagal untuk mengembangkan usahanya karena produk yang ditawarkan kalah bersaing dengan produk lainnya, kurangnya sosialisasi informasi mengenai tata cara

pengisian formulir MarketHub sehingga hal tersebut menyebabkan arus kurasi produk yang lambat.

## **KESIMPULAN**

Inovasi pelayanan publik terus dilakukan dalam berbagai bidang pemerintahan sebagai bentuk perbaikan pelayanan publik dengan berpedoman pada *new public service* agar pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik dan transparansi bagi yang memberikan layanan dalam memberikan pelayanan kepada publik dan akuntabilitas lembaga birokrasi. Sebagai penunjang keberhasilan penerapan NPS banyak inovasi pelayanan berbasis digital yang bermunculan, dengan *e-government* yang berkaitan erat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dapat memberikan cara-cara baru yang lebih inovatif, transparan dan memberikan pelayanan publik yang terintegrasi, interaktif dan imaginatif. Kedua aspek tersebut digunakan Dinas Koperasi dan UMKM Pemerintah Daerah DIY dalam meluncurkan layanan berbasis digital yakni SiBakul Jogja. SiBakul Jogja menjadi pusat data koperasi dan UMKM Pemda DIY melalui sistem yang telah terintegrasi dengan seluruh kegiatan pembinaan koperasi dan UMKM di seluruh wilayah DIY.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terkait strategi pengembangan sektor usaha di bidang koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) melalui program SiBakul Jogja yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta hadir sebagai solusi dalam mendorong terwujudnya optimalisasi pemanfaatan sumber daya (risorsis) dan juga potensi strategis yang dimiliki oleh masyarakat khususnya para pelaku koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Yogyakarta adalah melalui strategi pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi yang didasarkan pada prinsip dan juga konsep New Public Service.

Ditinjau dari empat poin dimensi NPS yakni *reliability*, *responsiveness*, *access* dan *competence* merupakan penerapan dimensi NPS yang paling menonjol dan dapat terukur pada SiBakul seperti yang telah diuraikan pada tabel. Dapat dilihat pada analisis di atas bahwa SiBakul Jogja berhasil memberdayakan UKM dan Koperasi di Jogja meskipun masih terdapat beberapa evaluasi yang perlu dibenahi.

## **REFERENSI**

- Ahmad, M. S., & Abu Talib, N. B. (2016). Analysis of Community Empowerment on Projects Sustainability: Moderating Role of Sense of Community. *Social Indicators Research*, 129(3), 1039–1056. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0781-9>
- ASTUTI, F. (2021). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Peserta Sibakul Jogja Di Dinas Koperasi Dan Ukm Diy.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Elwyn, G., Nelson, E., Hager, A., & Price, A. (2020). Coproduction: when users define quality. *BMJ quality & safety*, 29(9), 711-716. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009830>
- Faidati, N., Khozin, M., & Mahendra, G. K. (2020, December). SiBakul Jogja Free Shipping: Empowerment to Turn on the Economy of Yogyakarta's MSMEs in Pandemic Era. In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 385-394). <https://doi.org/10.30589/proceedings.2020.417>
- Faidati, N., Khozin, M., & Mahendra, G. K. (2021). Community Empowerment Program Model For MSMEs' Actors Affected by Covid-19 in Special Region of Yogyakarta. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 12(2), 169-192.
- Nurlaela, E., & Andriani, L. (2018). *Makalah paradigma*. 1–25.
- Prasetyo, R. (2020). Peran Pemerintah Daerah dalam Akselerasi Transformasi Digital Industri Kecil dan Menengah (Local Government Role in the Digital Transformation Acceleration of Small and Medium Industry). *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 22(1), 59-75.
- Pertiwi, A. I., & Darumurti, A. (2021). Collaborative Governance in Empowering Micro, Small, and Medium Enterprises through SiBakul Jogja Free-Ongkir during Covid-19. *Jurnal Studi Sosial dan Politik*, 5(1), 49-65. <https://doi.org/10.19109/jssp.v5i1.7880>
- Rauh, J. (2018). Ethics Problems in the New Public Service: Back to a Service Ethic? *Public Integrity*, 20(3), 234–256. <https://doi.org/10.1080/10999922.2017.1381541>
- Rivera, J. D., & Uttaro, A. (2021). The Manifestation of New Public Service Principles in Small-town Government: A Case Study of Grand Island, New York. *State and Local Government Review*, 53(1), 89–100. <https://doi.org/10.1177/0160323X2110031>
- Roy, J. (2003). Introducing E-Government. *Social Science Computer Review*, 21(1), 3-5. <https://doi.org/10.1177/0894439302238966>
- Setyaningrum, A., & Maria, E. (2022). Peningkatan Jaringan Kemitraan Kelompok Wanita Pengolah Produk Hasil Perikanan di Pantai Kuwaru Bantul. *Agrokreatif: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(1), 77-83. <https://doi.org/10.29244/agrokreatif.8.1.77-83>
- Wastutiningsih, S. P., & Dewi, T. P. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Era Revolusi Industri 4.0. *Journal of Extension and Development*, 1(2), 90-96. <https://doi.org/10.23960/jsp.v1i2.20>