

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Program E-Peken merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai upaya mendukung peningkatan perekonomian masyarakat, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program ini hadir sebagai bentuk transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah proses pemasaran produk UMKM melalui platform elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Selain menjadi media transaksi dan promosi produk lokal, Program E-Peken juga menjadi sarana kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih partisipatif, responsif, dan berbasis teknologi. Kehadiran E-Peken tidak hanya berfokus pada peningkatan penjualan produk UMKM, tetapi juga diarahkan pada penguatan keterlibatan masyarakat dalam proses pengembangan pelayanan publik berbasis digital di Kota Surabaya.

Dalam pelaksanaannya, optimalisasi *co-production* pada Program E-Peken menunjukkan adanya keterlibatan antara pemerintah dan pelaku UMKM dalam proses perencanaan, perancangan, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Meskipun demikian, keterlibatan masyarakat dalam beberapa tahapan masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari masih rendahnya partisipasi sebagian pelaku UMKM dalam kegiatan sosialisasi, evaluasi program, serta keterbatasan kemampuan teknologi yang dimiliki oleh beberapa pengguna

layanan. Kondisi ini menjadi tantangan dalam pengembangan Program E-Peken karena keberhasilan pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini menganalisis bagaimana optimalisasi *co-production* dalam peningkatan kinerja Program E-Peken di Kota Surabaya melalui teori *co-production* menurut (Nabatchi, 2017), yang terdiri dari tahapan *co-commissioning*, *co-design*, *co-delivery*, dan *co-assessment*. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap Program E-Peken di Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Co-commissioning* (Perencanaan Bersama)

Tahap *Co-commissioning* telah terlaksana melalui pelibatan pelaku UMKM dalam mengidentifikasi kebutuhan, permasalahan, serta memberikan masukan terkait pemasaran digital selama pandemi Covid-19. Pemerintah menyediakan forum komunikasi melalui sosialisasi, diskusi, dan media komunikasi lainnya untuk menampung aspirasi pelaku UMKM. Namun, keterlibatan masyarakat masih bersifat konsultatif karena keputusan akhir dan penyusunan program masih didominasi oleh pemerintah. Dengan demikian, tahap *Co-commissioning* telah berjalan cukup baik tetapi belum optimal dalam aspek pengambilan keputusan bersama.

2. *Co-design* (Mendesain Bersama)

Tahap *co-design* menunjukkan adanya keterlibatan pelaku UMKM dalam memberikan masukan, umpan balik, serta pengalaman penggunaan aplikasi E-Peken. Pemerintah juga melakukan sosialisasi, pendampingan, dan

pengembangan fitur berdasarkan kebutuhan pengguna seperti fitur aplikasi, bentuk pembayaran, kemudahan dalam registrasi/mendaftar. Akan tetapi, pelaku UMKM belum dilibatkan secara langsung dalam proses desain teknis aplikasi sehingga keterlibatan mereka masih terbatas pada pemberian masukan dan evaluasi penggunaan sistem. Oleh karena itu, tahap *co-design* telah terlaksana tetapi masih memerlukan peningkatan kolaborasi yang lebih partisipatif.

3. *Co- delivery* (Distribusi Bersama)

Tahap *co-delivery* merupakan tahapan yang paling terlihat dalam Program E-Peken. Pelaku UMKM berperan aktif sebagai penyedia produk, pengelola toko digital, sekaligus pihak yang menjalankan aktivitas transaksi dalam aplikasi. Pemerintah mendukung pelaksanaan program melalui pendampingan, pelatihan, sosialisasi, dan penyediaan sarana komunikasi. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa rendahnya literasi digital sebagian pelaku UMKM, keterbatasan kemampuan teknologi, serta permasalahan teknis aplikasi yang memengaruhi efektivitas layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa *co-delivery* telah berjalan cukup baik namun masih membutuhkan penguatan kapasitas pengguna dan perbaikan sistem aplikasi.

4. *Co- assesement* (Penilaian Bersama)

Tahap *co-assessment* telah dilakukan melalui pemberian umpan balik, penyampaian keluhan, serta evaluasi yang dilakukan oleh pengguna dan pelaku UMKM terhadap Program E-Peken. Pemerintah juga telah berupaya

menindaklanjuti berbagai masukan melalui perbaikan layanan, sosialisasi, dan pendampingan. Namun, evaluasi bersama belum dilaksanakan secara rutin dan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi masih relatif rendah. Oleh karena itu, tahap *co-assessment* menjadi aspek yang paling memerlukan penguatan agar proses evaluasi dapat berlangsung secara lebih sistematis, partisipatif, dan berkelanjutan

5.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil temuan dan analiss dalam penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijdikan pertimbangan dalam pengembangan progam E- Peken di Kota Surabaya, antara lain:

1. Meningkatkan keterlibatan pelaku UMKM pada tahap *Co-Commissioning*

Pemerintah Kota Surabaya melalui DINKOPUMDAG perlu meningkatkan keterlibatan pelaku UMKM sejak tahap perencanaan Program E-Peken. Keterlibatan tersebut dapat dilakukan dengan menyelenggarakan forum diskusi, Focus Group Discussion (FGD), maupun survei kebutuhan secara berkala yang melibatkan perwakilan UMKM dari berbagai sektor usaha. Dengan demikian, kebutuhan, permasalahan, dan harapan pelaku UMKM dapat diidentifikasi secara lebih komprehensif sehingga perencanaan program menjadi lebih partisipatif, tepat sasaran, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, hasil masukan dari pelaku UMKM perlu dijadikan salah satu pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dan

pengembangan Program E-Peken agar prinsip co-production dapat diterapkan secara lebih optimal.

2. Meningkatkan kualitas sistem dan aksesibilitas aplikasi E-Peken, tahap *Co-Design*

Pemerintah perlu melakukan pengembangan sistem aplikasi E-Peken agar lebih mudah digunakan, stabil, dan terintegrasi dengan layanan pendukung lainnya. Selain itu, peningkatan kualitas jaringan internet dan penyederhanaan fitur aplikasi juga diperlukan agar masyarakat dan pelaku UMKM dapat mengakses layanan dengan lebih efektif dan nyaman.

3. Meningkatkan pendampingan dan literasi digital bagi pelaku UMKM, tahap *Co- Delivery*

Pemerintah perlu meningkatkan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan kepada pelaku UMKM, khususnya bagi pelaku usaha yang masih mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital. Pendampingan dapat dilakukan secara rutin melalui kelurahan maupun komunitas UMKM agar seluruh pelaku usaha mampu menggunakan aplikasi E-Peken secara optimal.

4. Memperkuat sistem komunikasi dan evaluasi secara berkala, tahap *Co- Assessment*

Pemerintah perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan Program E-Peken dengan melibatkan pelaku UMKM secara aktif. Forum evaluasi, survei kepuasan, maupun media komunikasi digital dapat dimanfaatkan

untuk menampung masukan masyarakat sehingga kendala yang muncul dapat ditindaklanjuti dengan lebih cepat dan tepat.