



Kemenkes

Lokus:

Dinas Koperasi dan UKM DIY

Laporan Hasil Studi Lapangan: Lesson Learnt

Kelompok 3

Arip Hidayat (RS Hasan Sadikin Bandung)
Dwita Maulida (Direktorat Penyehatan Lingkungan)
Eliya Hayati (RS Soerojo Magelang)
M. Fajar Subechi (BBKK Tanjung Priuk)
Muhammad Arsyad (Poltekkes Medan)
Prima Ardian (Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan)
Suliyani (Pusat Sistem dan Strategi Kesehatan)
Tri Subiantoro (RS Kariadi Semarang)

2024

**Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP)
Angkatan I BBPK Ciloto**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan hasil *Lesson Learn* Studi Lapangan Kelompok 3, dengan lokus Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu tugas pembelajaran dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Ciloto. Studi lapangan ini bertujuan untuk memperkaya wawasan peserta pelatihan mengenai kebijakan, strategi, dan praktik terbaik dalam pengelolaan koperasi dan UKM di Daerah Istimewa Yogyakarta, serta untuk mengaplikasikan teori kepemimpinan yang telah diperoleh dalam konteks nyata.

Penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya dalam pelaksanaan studi lapangan ini. Ucapan terima kasih kami ini kami sampaikan terutama kepada:

1. Kepala Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, beserta jajaran yang telah menerima kami dengan baik dan memberikan informasi serta wawasan yang sangat berharga.
2. Panitia dan fasilitator dari BBPK Ciloto, yang telah memfasilitasi dan membimbing kami selama pelatihan ini.
3. Rekan-rekan peserta pelatihan, yang telah bekerja sama dengan penuh semangat dalam seluruh kegiatan ini.

Pada kesempatan ini pula penyusun mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga Laporan Hasil *Lesson Learn* Studi Lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi perbaikan dan pelayanan publik di masa depan.

Yogyakarta, Agustus 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	7
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM.....	3
C. TUJUAN.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	4
D. MANFAAT.....	4
1. Bagi Peserta.....	4
2. Bagi Penyelenggara Pelatihan.....	4
3. Bagi Instansi.....	4
E. RUANG LINGKUP.....	5
1. Pembelajaran.....	5
2. Tempat.....	5
3. Waktu.....	5
BAB II	
INOVASI PELAYANAN DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI DIY.....	6
A. PROFIL ORGANISASI.....	6
B. KEBIJAKAN PELAYANAN.....	8
C. PROFIL KINERJA LAYANAN.....	8
D. INOVASI PELAYANAN.....	11
E. PENGHARGAAN.....	17
BAB III	
ANALISA KINERJA LAYANAN.....	18
A. FOCUS CUSTOMER (Fokus pada Pelanggan).....	18
B. KEPEMIMPINAN.....	19
C. PENDEKATAN PROSES.....	20
D. KETERLIBATAN PEGAWAI.....	21
E. RELATIONSHIP MANAGEMENT.....	22
F. PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERBASIS BUKTI.....	23
G. PERBAIKAN TERUS MENERUS.....	24
BAB IV	
KEBERLANGSUNGAN KEUNGGULAN STRATEGI PENGAWASAN ATAU PENGENDALIAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK.....	28
A. KEUNGGULAN KEY SUCCESS FACTOR (KSF).....	28

B. KEBERLANGSUNGAN KEUNGGULAN.....	32
BAB V.....	33
LESSON LEARNT.....	33
A. Etika dan Integritas Kepemimpinan Pancasila.....	33
B. Bela Negara Kepemimpinan Pancasila.....	33
C. Diagnosa Organisasi.....	33
D. Berpikir Kreatif Dalam Pelayanan.....	34
E. Membangun Tim Efektif.....	35
F. Kepemimpinan Dalam Pelaksanaan Pekerjaan.....	36
G. Komunikasi dalam Pelayanan Publik.....	37
H. Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik.....	38
I. Penyusunan RKA Pelayanan Publik.....	38
J. Pelayanan Publik Digital.....	39
K. Manajemen Mutu.....	39
L. Manajemen Pengawasan.....	42
M. Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan.....	43
BAB VI.....	45
PENUTUP.....	45
A. KESIMPULAN.....	45
B. SARAN.....	45
1. Saran bagi Instansi Lokus.....	45
2. Saran bagi Peserta.....	46
3. Saran bagi Penyelenggara Diklat.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sasaran Strategis, Indikator Kinerja, dan Target Tahunan Dinas Koperasi dan UKM DIY.....	9
Tabel 2.2 Realisasi, Persentase Realisasi Sasaran Strategis dan Indikator Dinas Koperasi dan UKM DIY Tahun 2023.....	10
Tabel 4.1 Capaian Kinerja Dinas Koperasi dan UKM Tahun 2023.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM DIY.....	7
Gambar 2.2 Logo Inovasi Pelayanan Dinas Koperasi dan UKM DIY.....	11
Gambar 2.3 Pendampingan UMKM Kelas 1, Kelas 2, dan Kelas 3 Berdasarkan Aspek-aspek.....	14
Gambar 2.4 Jangkauan Distribusi Produk UMKM DIY.....	15
Gambar 2.5 Kenaikan Omset UMKM SiBakul MarketHub Tahun 2021-2023.....	16
Gambar 3.2 Skema Pendampingan dan Pembinaan UMKM.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pertanyaan.....	49
---------------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan bahwa organisasi Pemerintahan merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Pasal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku termasuk dalam bidang kesehatan.

Kementerian Kesehatan melakukan kegiatan transformasi kesehatan yang mencakup enam jenis transformasi yaitu transformasi Layanan Primer, Layanan Rujukan, Sistem Ketahanan Kesehatan, Sistem Pembiayaan Kesehatan, SDM Kesehatan, dan Teknologi Kesehatan. Kemenkes sebagai penanggungjawab pembangunan kesehatan kemudian dihadapkan pada kenyataan bahwa tugas transformasi kesehatan tidak bisa dijalankan dengan kondisi organisasi saat ini dengan *Organizational Health Index (OHI)* yang belum baik. Itulah sebabnya pilar transformasi ketujuh, Transformasi Internal Kemenkes, perlu dilakukan dalam rangka membangun organisasi dan SDM yang mampu mengimplementasikan 6 pilar transformasi kesehatan. Kementerian Kesehatan membentuk *Internal Transformation Office* yang tugas utamanya adalah melakukan perubahan budaya kerja agar pelaksanaan transformasi kesehatan dapat dilakukan secara berkesinambungan.

Dengan mempertimbangkan keunikan peran Kemenkes serta kondisi organisasi, maka untuk mendorong efektivitas internalisasi budaya kerja baru melalui program perubahan budaya kerja, *Internal Transformation Office (ITO)* Kemenkes memfokuskan basis *core values* BerAKHLAK tersebut pada tiga tema perubahan budaya Kemenkes yaitu: Eksekusi Efektif (*Effective Execution*); Cara Kerja Baru (*New Ways of Working*); dan Pelayanan Unggul (*Service excellence*).

Tiga tema perubahan budaya kerja ini menjadi visi perubahan budaya kerja Kemenkes. Alasan utama internalisasi budaya kerja baru melalui program perubahan budaya kerja dengan fokus pada tiga tema perubahan budaya yaitu untuk mempercepat tercapainya tujuan transformasi kesehatan sesuai dengan pilar transformasi (*Effective Execution*), mengadopsi metode kerja baru dengan pendekatan yang lebih efisien, inovatif, dan kolaboratif untuk meningkatkan efektivitas serta mempermudah adaptasi terhadap tantangan pembangunan kesehatan (*New ways of working*) dan kebutuhan Unit-unit kerja Kemenkes yang berhadapan langsung dengan pelayanan masyarakat membutuhkan paradigma pelayanan unggul (*Service Excellence*).

Salah satu bentuk kegiatan yang mendukung transformasi internal Kemenkes ini adalah dengan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP). PKP adalah pelatihan struktural kepemimpinan pengawas sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah yang mengatur mengenai manajemen pegawai negeri sipil, yang bertujuan untuk mengembangkan Kompetensi Peserta dalam rangka memenuhi standar Kompetensi manajerial Jabatan Pengawas. Kompetensi yang dikembangkan dalam PKP merupakan Kompetensi kepemimpinan melayani, yaitu Kompetensi manajerial Peserta untuk menjamin terlaksananya akuntabilitas Jabatan Pengawas guna mengendalikan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana sesuai dengan standar operasional prosedur. Salah satu pembelajaran dalam PKP adalah studi lapangan pelayanan publik. Pada akhir pembelajaran studi lapangan pelayanan publik, diharapkan peserta dapat mengaktualisasikan kapasitas kepemimpinan melayani melalui pengalaman *best practices* pengendalian kegiatan pelayanan publik dan aplikasinya dalam aksi perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sekaligus mendapatkan *lesson learn*, dapat mengadopsi dan mengadaptasi keunggulan strategi dan manajemen kinerja pelayanan publik sesuai fokus dan lokus yang ditetapkan.

Salah satu instansi di Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang memiliki terobosan inovasi dalam bentuk layanan unggul yang dapat menjadi pembelajaran peserta PKP adalah Dinas Koperasi dan UKM DIY. Layanan unggul yang terdapat di Dinas Koperasi dan UKM DIY antara lain SiBakul Jogja, PLUT (Pusat Layanan Usaha Terpadu KUMKM) DIY, Teras Malioboro dan Pasar

Kotagede. Dinas Koperasi dan UKM DIY mendapatkan Penghargaan Pemenang Kompetisi Budaya Pemerintahan Tahun 2023 yang diserahkan langsung oleh Sri Sultan Hamengku Buwono X pada acara Rapat Koordinasi Pengendalian Pembangunan Daerah Triwulan IV Tahun 2023 yang dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 2024. Layanan unggul SIBakul Jogja merupakan terobosan inovasi yang patut menjadi bahan pembelajaran karena pada sampai Juni 2024 sebanyak 344.757 dari awalnya 25.000 di tahun 2019 dan juga yang awalnya hanya menyediakan pendataan UKM selanjutnya menjadi MarketHub yang dapat membantu pemasaran UKM. Hal ini menjadikan Dinas Koperasi dan UKM DIY menjadi lokus yang baik untuk pembelajaran studi lapangan untuk mendapatkan *lesson learn* serta dapat mengadopsi dan mengadaptasi keunggulan strategi dan manajemen kinerja pelayanan publik.

B. DASAR HUKUM

1. UU No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
2. PP No. 17 Tahun 2020 Perubahan atas PP No 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
3. Peraturan LAN No 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan
4. Peraturan LAN No 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2022
5. Keputusan Kepala LAN Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan
6. Keputusan Kepala LAN Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan
7. Surat Izin Prinsip Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
8. Surat Kepala Biro OSDM Kementerian Kesehatan perihal Pemanggilan Peserta

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Mengaktualisasikan kapasitas kepemimpinan melayani melalui pengalaman *best practices* pengendalian kegiatan pelayanan publik dan aplikasinya dalam aksi perubahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan sekaligus mendapatkan *lesson learn*, dapat mengadopsi dan mengadaptasi keunggulan strategi dan manajemen kinerja pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM DIY .

2. Tujuan Khusus

- a. Memetakan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM DIY
- b. Merumuskan *Key Success Factors* (KSF) terhadap keunggulan strategi dan pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta
- c. Mendapatkan pengalaman hasil studi lapangan di Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta

D. MANFAAT

1. Bagi Peserta

- a. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dari Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta
- b. Mendapatkan pengalaman belajar penerapan pelayanan publik khususnya manajemen kinerja dan peningkatan kompetensi dari Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta
- c. Mendapatkan masukan untuk perbaikan kinerja pelayanan publik di instansi masing-masing
- d. Mengadopsi dan melakukan adaptasi yang yang dapat digunakan sebagai ideasi untuk rencana aksi perubahan di instansi peserta PKP

2. Bagi Penyelenggara Pelatihan

- a. Proses pelaksanaan studi lapangan sesuai dengan program pelatihan
- b. Mendapatkan masukan dari peserta dalam penyelenggaraan studi lapangan bagi instansi penyelenggara pelatihan

3. Bagi Instansi

- a. Mendapatkan hasil analisis manajemen pelayanan publik
- b. Mendapatkan masukan untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik dari peserta pelatihan kepemimpinan pengawas

E. RUANG LINGKUP

1. Pembelajaran

Kegiatan pembelajaran difokuskan terhadap tujuh elemen kualitas pelayanan yang meliputi *focus customer*, kepemimpinan, pendekatan proses, keterlibatan pegawai, relationship management, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan perbaikan terus menerus serta materi substansi agenda dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas dengan tema “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam mendukung Transformasi Kesehatan dan Budaya Kerja Kementerian Kesehatan”.

2. Tempat

Kegiatan studi lapangan pelayanan publik dilaksanakan di Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta

3. Waktu

Kegiatan studi lapangan dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 20 Agustus 2024

BAB II

INOVASI PELAYANAN DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI DIY

A. PROFIL ORGANISASI

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Daerah Istimewa Yogyakarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tanggal 30 Juli 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Nomor 96 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM DIY memiliki tugas untuk membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah. Kemudian dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Dinas Koperasi dan UKM mempunyai fungsi (Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, 2023):

1. penyusunan program kerja Dinas;
2. perumusan kebijakan teknis bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
3. pelaksanaan kerja sama koperasi, usaha kecil dan menengah;
4. pembinaan, perlindungan, pemasaran, pembiayaan dan pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
5. pelayanan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
6. pemberdayaan mitra kerja bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
7. pengelolaan layanan usaha terpadu usaha mikro kecil dan menengah;
8. penumbuhkembangan wirausaha dan inkubasi wirausaha;
9. pelaksanaan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan urusan pemerintahan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten/Kota;
10. pelaksanaan kegiatan kesekretariatan;
11. pelaksanaan dekonsentrasi dan tugas pembantuan;
12. fasilitasi pembinaan reformasi birokrasi Dinas;
13. fasilitasi penyusunan kebijakan proses bisnis Dinas;
14. pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik lingkup Dinas;

15. pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan kebijakan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
16. penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas; dan
17. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 96 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, maka struktur organisasi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah DIY dipimpin oleh Kepala Dinas, kemudian dibagi menjadi empat bidang yang terdiri dari Bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Usaha Mikro, dan Kewirausahaan, serta satu Sekretariat. Selain itu Dinas Koperasi dan UKM juga memiliki UPT (Balai Layanan Bisnis UMKM). Apabila digambarkan struktur organisasi dinas adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM DIY
Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024

Dinas Koperasi dan UKM DIY mendukung capaian visi dan misi Gubernur DIY 2022 - 2027. Visi Gubernur DIY adalah Terwujudnya PANCAMULIA Masyarakat Jogja melalui Reformasi Kelurahan, Pemberdayaan Kawasan Selatan, serta Pengembangan Budaya Inovasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi. Adapun untuk mewujudkan visi tersebut, maka dirumuskan misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas hidup-kehidupan-penghidupan, pembangunan yang inklusif dan pengembangan kebudayaan melalui reformasi kelurahan;
2. Memberdayakan Kawasan Selatan dengan mengoptimalkan dukungan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, dan perlindungan/pengelolaan sumber daya setempat;
3. Meningkatkan budaya inovasi dan mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi; dan
4. Melestarikan lingkungan dan warisan budaya melalui penataan ruang dan pertanahan yang lebih baik.

B. KEBIJAKAN PELAYANAN

Dalam rangka memberikan jaminan pelayanan prima yang berorientasi kepada pelanggan, Dinas Koperasi dan UKM DIY memiliki maklumat pelayanan yang merupakan nilai-nilai yang diyakini dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai. Maklumat pelayanan tersebut adalah:

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

C. PROFIL KINERJA LAYANAN

Dinas Koperasi dan UKM DIY memiliki tujuan jangka menengah tahun 2023 - 2026 adalah Mewujudkan Perekonomian yang Berkeadilan dan Berkeadaban Melalui Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi dan UMKM Daerah Istimewa Yogyakarta. Sasaran strategis Dinas Koperasi dan UKM DIY untuk mendukung tujuan tersebut sebagai berikut (Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024):

Tabel 2.1 Sasaran Strategis, Indikator Kinerja, dan Target Tahunan Dinas Koperasi dan UKM DIY

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target Tahunan			
				2023	2024	2025	2026
1	Meningkatnya kontribusi koperasi modern terhadap koperasi di DIY	Kontribusi koperasi modern terhadap koperasi	%	3,5	4	5,5	7
2	UMKM yang berkembang usahanya (aspek SDM, kelembagaan, produksi, keuangan, pasar, dan digital marketing)	UMKM yang berkembang usahanya (aspek SDM, kelembagaan, produksi, keuangan, pasar, dan <i>digital marketing</i>)	UMKM	1150	2400	3770	5265
3	Meningkatnya kontribusi wirausaha pemula terhadap usaha kecil	Kontribusi jumlah wirausaha pemula terhadap jumlah usaha kecil	%	0,4	0,5	0,5	0,6
4	Meningkatnya tata kelola penyelenggaraan urusan pemerintahan di Perangkat Daerah	Kategori RB Perangkat Daerah	Indeks	A	A	A	A

Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024

Pada tahun 2023, capaian kinerja Dinas Koperasi dan UKM secara keseluruhan memenuhi target dengan kriteria penilaian realisasi kinerja sangat baik. Seluruh indikator dapat tercapai bahkan melebihi target yang telah ditetapkan (Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024).

Realisasi dan persentase realisasi dibandingkan dengan target pada tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2 Realisasi, Persentase Realisasi Sasaran Strategis dan Indikator
Dinas Koperasi dan UKM DIY Tahun 2023

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target Th 2023	Realisasi	Persentase Realisasi (%)
1	Meningkatnya kontribusi koperasi modern terhadap koperasi di DIY	Kontribusi koperasi modern terhadap koperasi	%	3,5	3,75	107,14
2	UMKM yang berkembang usahanya (aspek SDM, kelembagaan, produksi, keuangan, pasar, dan digital marketing)	UMKM yang berkembang usahanya (aspek SDM, kelembagaan, produksi, keuangan, pasar, dan <i>digital marketing</i>)	UMKM	1150	2006	174,43
3	Meningkatnya kontribusi wirausaha pemula terhadap usaha kecil	Kontribusi jumlah wirausaha pemula terhadap jumlah usaha kecil	%	0,4	0,56	140
4	Meningkatnya tata kelola penyelenggaraan urusan pemerintahan di Perangkat Daerah	Kategori RB Perangkat Daerah	Indeks	A	A	100

Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024

D. INOVASI PELAYANAN

Dinas Koperasi dan UKM DIY memiliki beberapa inovasi pelayanan yakni SiBakul Jogja, Pusat Layanan Usaha Terpadu KUMKM (PLUT) DIY, Teras Malioboro, dan Pasar Kotagede.



Gambar 2.2 Logo Inovasi Pelayanan Dinas Koperasi dan UKM DIY

1. SiBakul Jogja (Sistem Informasi Pembinaan Koperasi dan UMKM DIY)
SiBakul Jogja merupakan aplikasi yang dibuat oleh Dinas Koperasi dan UKM untuk mendukung pelaksanaan program kegiatan terkait pendataan Koperasi dan UKM kabupaten kota di DI Yogyakarta. Aplikasi ini diperlukan agar pembinaan lebih efektif dan tepat sasaran. Aplikasi SiBakul Jogja diharapkan dapat memudahkan proses bisnis pelaksanaan kegiatan dalam mencapai sasaran indikator kinerja dengan dukungan fitur penilaian kesehatan koperasi secara online serta pendataan Koperasi, aduan anggota koperasi serta klastering Koperasi dan UKM. SiBakul Jogja dapat diakses pada <https://sibakuljogja.jogjaprovo.go.id/>.
2. PLUT (Pusat Layanan Usaha Terpadu KUMKM) DIY
PLUT merupakan Layanan Bisnis bagi pelaku usaha meliputi Konsultasi, Pelatihan, Pendampingan usaha di wilayah DIY. PLUT menggunakan kanal sosial media Instagram dengan akun @plutjogja <https://www.instagram.com/plutjogja/> sebagai media komunikasi kepada pelaku UMKM Kabupaten kota di DI Yogyakarta. Melalui akun instagram PLUT pelaku UMKM dapat melakukan pendaftaran kelas marketing, pendaftaran pusaka bisnis, pendaftaran mitra PLUT, mengisi buku tamu dan menghubungi admin PLUT melalui Whatsapp. PLUT dapat diakses pada <https://linktr.ee/plutjogja>.
3. Teras Malioboro
Teras Malioboro merupakan tempat beraktivitas baru bagi para PKL yang dulunya berjualan di sepanjang Kawasan Malioboro. Teras Malioboro

diresmikan oleh Gubernur DIY Sri Sultan Hamengku Buwono X pada tahun 2022. Pengelolaan Teras Malioboro dibagi menjadi dua, Teras Malioboro 1 dikelola oleh UPTD Balai Layanan Bisnis UMKM, Dinas Koperasi dan UKM DIY. Kemudian untuk pengelolaan Teras Malioboro 2 oleh UPT Kawasan Cagar Budaya, Dinas Kebudayaan Kota Yogyakarta (<https://teras malioboro.jogjaprov.go.id/about/>).

4. Pasar Kotagede

Pasar Kotagede merupakan galeri UKM yang terdapat di Bandara Yogyakarta International *Airport* yang menyuguhkan aneka macam produk UKM DIY. Jumlah UKM yang berada di Pasar Kotagede YIA memang tidak terlalu banyak, tetapi dalam pengelolaannya diterapkan pergantian UKM secara berkala untuk memberi kesempatan yang merata pada UKM lainnya. Kemudian dilakukan evaluasi setiap tiga bulan untuk produk-produk yang kurang diminati dan bagi produk-produk yang tidak diminati maka akan diganti dengan produk yang lain (<https://sibakuljogja.jogjaprov.go.id/blog/pasarkotagedeyia/pasar-kotagede-yia-kebanggaan-ukm-jogja-istimewa/>).

Berdasarkan empat inovasi pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY, SiBakul Jogja merupakan inovasi pelayanan unggulan. SiBakul Jogja merupakan aplikasi web yang merupakan bentuk digitalisasi model pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY terhadap koperasi dan UMKM di DIY dengan kegiatannya meliputi pendataan koperasi dan UMKM, pembinaan koperasi dan UKM (edukasi dan konsultasi bisnis), serta fasilitasi pemasaran usaha dan produk koperasi dan UKM. Dimana SiBakul Jogja merupakan satu data koperasi UMKM (*database* induk UMKM, *platform* tunggal pembinaan UMKM, dan satu pintu layanan data UMKM). SiBakul Jogja muncul dikarenakan kondisi pendataan UKM yang ruwet dan belum adanya skema pembinaan yang terukur. Kemudian penurunan ekonomi nasional sebagai dampak pandemi Covid-19, sehingga mendorong Pemerintah untuk mengembangkan usaha mikro, kecil, dan menengah untuk penggerak pertumbuhan ekonomi rakyat. Pengembangan Sibakul *markethub* dilakukan secara terintegrasi dan diharapkan dapat menjadi skema pembinaan UMKM lebih tertata sesuai dengan kondisi UMKM. Pemanfaatan SiBakul *markethub*

mampu mendorong peningkatan efektifitas dan kualitas pelaksanaan pembinaan untuk dapat lebih dimaksimalkan ke dampak kegiatan yang semakin luas, merata, tepat dan terasa. SiBakul Jogja memiliki beberapa fitur untuk membantu koperasi dan UMKM dalam pengembangan usaha serta membangun kemitraan bisnis dan akses pemasaran, diantaranya:

1. SiBakul *MarketHub*

SiBakul *MarketHub* berisi beragam produk kreatif dan menarik dari Koperasi dan UMKM DIY yang telah dikurasi oleh tim kurasi SiBakul *MarketHub*. Pembeli dapat melihat dan membeli beragam produk dari Koperasi dan UMKM DIY tanpa perlu mendaftar di SiBakul Jogja. SiBakul *MarketHub* merupakan jembatan atau penghubung untuk memasarkan produk Koperasi atau UMKM kepada calon pembeli baik di DIY maupun luar DIY.

2. Klinik koperasi

Klinik Koperasi merupakan wadah sumber informasi tentang kegiatan pembinaan perkoperasian dan peningkatan kapasitas koperasi. Klinik Koperasi terdiri dari layanan koperasi berdasarkan 6 (enam) aspek penguatan koperasi yang inovatif dan diadaptasi dari program digitalisasi koperasi. Enam aspek tersebut yaitu digitalisasi, kelembagaan, keuangan, pemasaran, produksi, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Selain itu Klinik Koperasi juga berfungsi untuk mendata koperasi-koperasi yang ada di DIY. Klinik Koperasi juga menyediakan pelatihan untuk koperasi dan konsultasi koperasi serta layanan pengaduan bagi koperasi.

3. Registrasi UMKM SiBakul Jogja

Bagi pelaku UMKM yang belum menjadi mitra SiBakul dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui menu Registrasi. Adapun data yang perlu diisi pada Registrasi adalah sebagai berikut: (1) NIK; (2) Kata Sandi; (3) Nama Usaha; (4) Tanggal Mulai Usaha; (5) Kegiatan Usaha; (6) Alamat Usaha; (7) Nama Lengkap; (8) Alamat KTP; (9) Nomor WA; (10) Email.

4. Kurasi

Kurasi dilakukan oleh tim kurasi untuk memberikan penilaian terhadap produk mitra SiBakul. Jika produk mitra lolos kurasi maka produk akan ditampilkan pada SiBakul *markethub* dan mendapatkan fasilitas *free* ongkir. Selain itu kurasi juga dilakukan untuk menilai kelayakan produk untuk ekspor.

5. Jaring laba-laba

Jaring Laba-Laba merupakan fitur untuk mengetahui skor mitra SiBakul pada aspek **Kelembagaan, Keuangan, Pemasaran, Pemasaran Online, Produksi**, serta **SDM**. Berdasarkan skor ini bisa dilihat skor mana yang paling tinggi dan yang paling rendah. Skor yang paling tinggi menunjukkan bahwa mitra SiBakul telah kuat di aspek tersebut. Dan skor yang paling rendah menunjukkan bahwa mitra SiBakul masih lemah pada aspek tersebut dan perlu untuk meningkatkan skornya agar aspek tersebut semakin baik. Dari skor tersebut dapat dilihat mitra SiBakul masuk ke dalam kelas pendampingan Kelas 1, Kelas 2, atau Kelas 3.

ASPEK	UMKM KELAS 1	UMKM KELAS 2	UMKM KELAS 3
PRODUKSI	Pelatihan kemasan, standarisasi produk, manajemen produksi, pengembangan desain, PIRT, sertifikat halal, mentoring bisnis	Pelatihan peningkatan kapasitas produksi, standar mutu dan keamanan pangan, fasilitasi BPOM, mentoring aspek produksi	SOP Produksi bdskan KPI, implementasi HACCP, fasilitasi HACCP, sertifikasi SNI
PEMASARAN	Penguatan konsep produk, strategi pemasaran, desain alat pemasaran, HAKI Merek, akses pameran, mentoring bisnis	Pengemb jaringan kerjasama pemasaran, Branding Produk, kurasi produk, pameran nasional, mentoring aspek pemasaran	Tatacara ekspor produk ke LN, diversifikasi usaha melalui kemitraan usaha dgn investor
DIGITAL MARKETING	Pemasaran melalui medsos, optimalisasi marketplace, mentoring sosmed marketing	Pemasaran produk melalui website, fasilitasi domain & hosting, pelatihan SEO, konten marketing, mentoring bisnis digital marketing	Beriklan melalui google ads, iklan melalui facebook, Instagram
KELEMBAGAAN	Sosialisasi izin usaha/IUMK/OSS	Pendampingan legalitas & izin usaha CV, kesadaran membayar pajak	Pendampingan legalitas & izin usaha PT, pelatihan perpajakan, peny SOM, SOP bisnis bdr KPI, pelatihan system manajemen mutu ISO 9001-2015
KEUANGAN	Literasi keuangan, permodalan dari lembaga keuangan	Manajemen keuangan usaha konvensional, akses pembiayaan melalui skim pemerintah	Pelat manajemen keuangan berbasis aplikasi, akses pembiayaan ekspor
SDM	Pelatihan kewirausahaan, pelatihan bisnis plan, mentoring bisnis	Tatakelola ketenagakerjaan (pelatihan dan pendampingan) and mentoring bisnis aspek SDM	Pelat manajemen keuangan berbasis aplikasi, akses pembiayaan ekspor

Gambar 2.3 Pendampingan UMKM Kelas 1, Kelas 2, dan Kelas 3 Berdasarkan Aspek-aspek

6. Layanan foto produk

Mitra SiBakul yang mengalami kesulitan dalam memfoto produknya atau tidak sempat untuk memfoto produknya, bisa memanfaatkan layanan foto produk secara gratis. syaratnya adalah produk yang difoto merupakan produk yang dijual di SiBakul Markethub, membawa properti produk sendiri yang diperlukan dan mitra SiBakul tiba di lokasi studio foto (Ruang

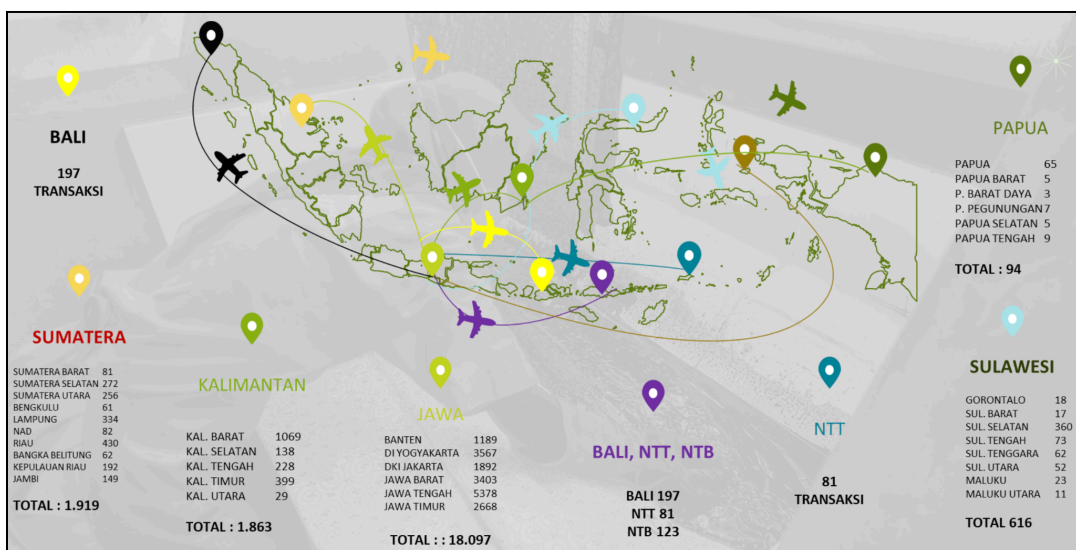
Kawung) Dinas Koperasi dan UKM DIY 15 menit sebelum waktu pemotretan untuk keperluan berkoordinasi konsep dan kebutuhan pemotretan.

7. Fasilitas *Free* ongkir

Jika Mitra SiBakul telah lolos Kurasi *Markethub*, mitra SiBakul dapat menikmati fasilitas SiBakul *free* (gratis) Ongkir (Ongkos Kirim) untuk mengirim produknya ke pelanggan atau konsumen. Subsidi Ongkir yang diberikan meliputi ongkir lokal, ongkir nasional, dan ongkir internasional. Layanan gratis ongkir dapat dilakukan pada radius jarak pengiriman 25 km dan satu hari sampai dengan ketentuan khusus pengambilan (*pick up*) di daerah DIY. Adapun ketentuan aturan ongkir lokal adalah sebagai berikut:

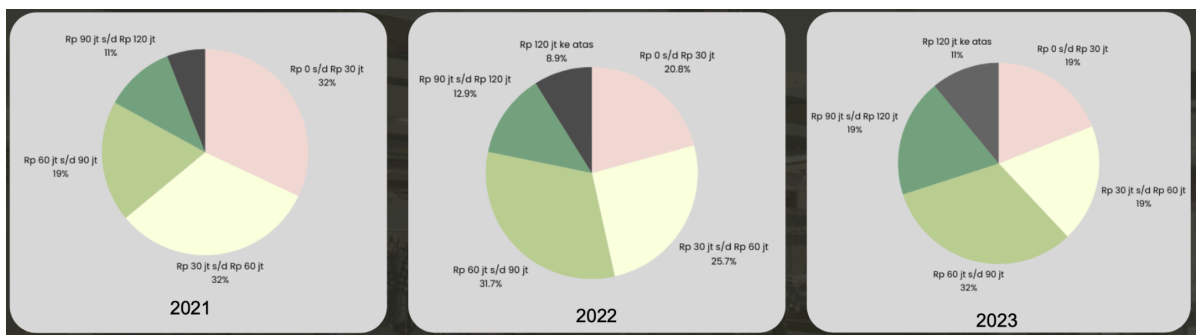
- harga produk dibawah Rp 50.000, nominal ongkir lokal 0
- harga produk antara Rp 50.000 s.d. Rp 250.000, nominal ongkir lokal Rp 50.000
- harga produk diatas Rp 250.000, nominal ongkir lokal Rp 70.000

Kemudian apabila jarak pengiriman melebihi radius tersebut, maka dikenakan biaya tambahan yang dibebankan kepada pelaku usaha sesuai nominal yang ditentukan oleh masing-masing ekspedisi. Jangkauan distribusi produk UMKM DIY telah mencapai seluruh Indonesia (Gambar 2.4).



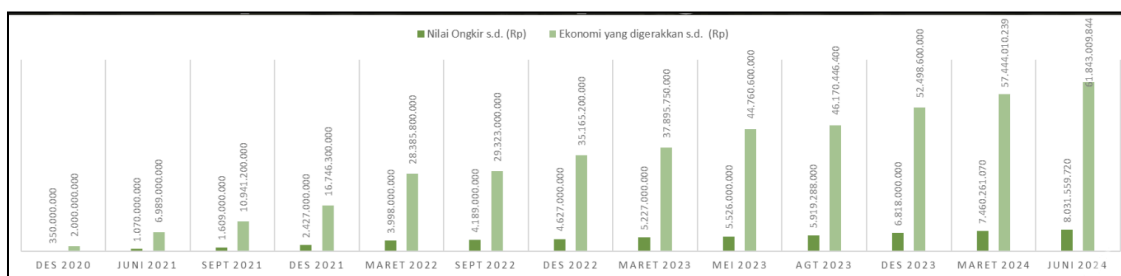
Gambar 2.4 Jangkauan Distribusi Produk UMKM DIY

Berdasarkan kebermanfaatannya, pertama SiBakul telah meningkatkan range omset mitra selama tahun 2021 - 2023. Hal ini berdasarkan survei kenaikan omset yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY. Dari segi omset, pada tahun 2021 UMKM dengan range omset Rp 0 s/d Rp 30 juta sejumlah 32% dari total responden (UMKM) menjadi sejumlah 19% pada tahun 2023. Sementara UMKM dengan range omset Rp 120 juta ke atas yang hanya sejumlah 6% pada tahun 2021 menjadi sejumlah 11% pada tahun 2023. Dari sini dapat diketahui bahwa omset UMKM yang telah menggunakan SiBakul MarketHub mengalami kenaikan.



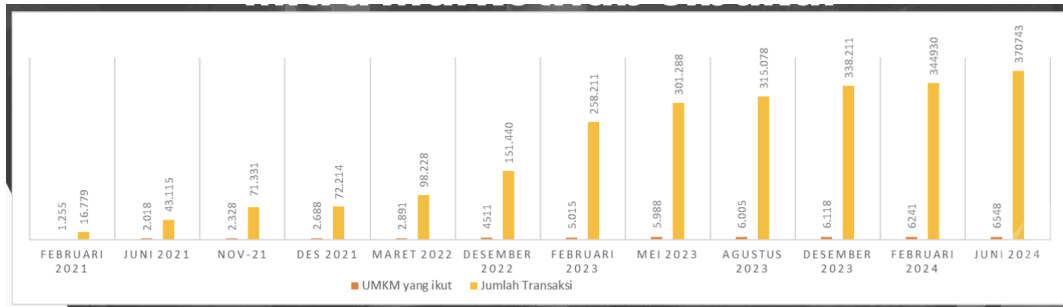
Gambar 2.5 Kenaikan Omset UMKM SiBakul MarketHub Tahun 2021-2023

Kedua, berdasarkan dampak ekonomi yang ditimbulkan, hingga Juni 2024 kampanye MarketHub melalui SIBAKUL Jogja yang dijalankan terdapat lebih dari 370 ribu transaksi dengan nilai ongkir Rp 8,03 milyar. Nilai tersebut sudah menggerakkan transaksi ekonomi lokal sebesar lebih dari 7 kali lipatnya atau hampir mencapai Rp 61,84 milyar yang sudah diputar oleh para pelaku usaha mikro kecil. Transaksi oleh UMKM DIY melalui SiBakul Jogja juga turut andil dalam membantu pertumbuhan ekonomi DIY Triwulan I 2024 menjadi yang tertinggi di pulau Jawa.



Gambar 2.6 Kenaikan Dampak Ekonomi SiBakul Tahun 2020 - 2024

Terakhir, jumlah UMKM Mitra Markethub SIBAKUL per Juni 2024 mencapai 6.548 pelaku usaha yang telah dikurasi oleh Dinas Koperasi UKM DIY. Peningkatan pelaku UMKM Mitra SIBAKUL berimbang dengan jumlah transaksi Markethub Free Ongkir yang mencapai 370 ribu transaksi per Juni 2024. Lebih dari 500 ribu masyarakat (dan luar DIY) sudah memanfaatkan SIBAKUL Jogja untuk meningkatkan pola konsumsi masyarakat terhadap produk-produk lokal buatan UMKM.



Gambar 2.7 Perkembangan Jumlah UMKM Mitra MarketHub SiBakul Tahun 2021 - 2024

E. PENGHARGAAN

Beberapa prestasi atau penghargaan telah didapatkan Dinas Koperasi dan UKM DIY, diantaranya adalah:

1. Inabuyer LKPP Award 2024 atas Persentase Transaksi Belanja Produk UMK dan Koperasi Terbesar Peringkat ke-2 Tahun Anggaran 2023 Kategori Pemerintah Provinsi
2. Penghargaan Bakti Koperasi dan UKM Tahun 2022 pada tiga Kategori penghargaan yaitu, Kategori Pejabat Instansi Pusat/Daerah, Kategori Tokoh Masyarakat, dan Kategori Tokoh Gerakan Koperasi dengan tajuk "UMKM Juara Dengan Digital". Penghargaan Bakti Koperasi dan UKM ini ditujukan bagi aparat Pembina atau tokoh aktivis yang telah berkontribusi dalam bidang pembinaan dan pengembangan KUMKM.
3. Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta mendapatkan Penghargaan Pemenang Kompetisi Budaya Pemerintahan Tahun 2023 yang diserahkan langsung oleh Sri Sultan Hamengku Buwono X pada acara Rapat Koordinasi Pengendalian Pembangunan Daerah Triwulan IV Tahun 2023 yang dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 2024.

BAB III

ANALISA KINERJA LAYANAN

A. *FOCUS CUSTOMER* (Fokus pada Pelanggan)

Fokus pada pelanggan merupakan strategi yang menempatkan kebutuhan, keinginan, dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Ini melibatkan pemahaman mendalam tentang pelanggan, membangun hubungan yang kuat, dan memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa. Pelanggan dari Dinas Koperasi dan UMKM Propinsi Yogyakarta adalah pelaku UKM yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta layanan ini diperlukan agar pembinaan lebih efektif dan tepat sasaran. Untuk memahami kebutuhan pelanggan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Yogyakarta melakukan survey dan kajian bekerja sama dengan Bank Indonesia dan Badan Pusat Statistik.

Dalam melakukan pembinaan dan pendampingan dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kondisi UKM sehingga kurikulum tepat sasaran. Pemetaan UKM dilihat dari segi aspek sebagai berikut :

- a. Produksi
- b. Pemasaran
- c. Digital marketing
- d. Kelembagaan
- e. Keuangan
- f. SDM

Dari hasil pemetaan UMKM dengan 6 aspek diatas maka UMKM dikelompokkan menjadi tiga kelas, yaitu :

- a. UMKM kelas 1
- b. UMKM kelas 2
- c. UmKM kelas 3

ASPEK	UMKM KELAS 1	UMKM KELAS 2	UMKM KELAS 3
PRODUKSI	Pelatihan kemasan, standarisasi produk, manajemen produksi, pengembangan desain, PIRT, sertifikat halal, mentoring bisnis	Pelatihan peningkatan kapasitas produksi, standar mutu dan keamanan pangan, fasilitasi BPOM, mentoring aspek produksi	SOP Produksi bdskan KPI, implementasi HACCP, fasilitasi HACCP, sertifikasi SNI
PEMASARAN	Penguatan konsep produk, strategi pemasaran, desain alat pemasaran, HAKI Merek, akses pameran, mentoring bisnis	Pengemb jaringan kerjasama pemasaran, Branding Produk, kurasi produk, pameran nasional, mentoring aspek pemasaran	Tatacara ekspor produk ke LN, diversifikasi usaha melalui kemitraan usaha dgn investor
DIGITAL MARKETING	Pemasaran melalui medsos, optimalisasi marketplace, mentoring sosmed marketing	Pemasaran produk melalui website, fasilitasi domain & hosting, pelatihan SEO, konten marketing, mentoring bisnis digital marketing	Beriklan melalui google ads, iklan melalui facebook, instagram
KELEMBAGAAN	Sosialisasi izin usaha/IUMK/OSS	Pendampingan legalitas & izin usaha CV, kesadaran membayar pajak	Pendampingan legalitas & izin usaha PT, pelatihan perpajakan, peny SOM, SOP bisnis bdr KPI, pelatihan system manajemen mutu ISO 9001-2015
KEUANGAN	Literasi keuangan, permodalan dari lembaga keuangan	Manajemen keuangan usaha konvensional, akses pembiayaan melalui skim pemerintah	Pelat manajemen keuangan berbasis aplikasi, akses pembiayaan ekspor
SDM	Pelatihan kewirausahaan, pelatihan bisnis plan, mentoring bisnis	Tatakelola ketenagakerjaan (pelatihan dan pendampingan) and mentoring	Pelat manajemen keuangan berbasis aplikasi, akses pembiayaan ekspor

Gambar 3.2 Skema Pendampingan dan Pembinaan UMKM

B. KEPEMIMPINAN

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam implementasi penerapan suatu kebijakan. Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Yogyakarta menginisiasi lahirnya SiBakul Jogja untuk pemetaan dan pendataan UKM yang berusaha di daerah Provinsi Yogyakarta. Latar belakang lahirnya SiBakul adalah adanya kondisi pendataan UKM yang ruwet dan belum adanya skema pembinaan yang terukur.

Kepemimpinan yang kuat adalah kunci keberhasilan SiBakul Jogja dalam mendorong pertumbuhan UMKM di Yogyakarta. Dengan visi yang jelas, strategi yang komprehensif, dan kolaborasi yang kuat. Kepemimpinan harus memiliki visi yang jelas tentang tujuan jangka panjang program SiBakul, yaitu bagaimana SiBakul Jogja dapat menjadi platform yang berkelanjutan untuk menumbuhkan ekonomi lokal dan memberdayakan UKM.

Kepemimpinan harus membangun strategi yang komprehensif, mulai dari pemilihan produk UMKM yang akan dipromosikan, pengembangan platform digital, hingga pemasaran yang efektif. Kepemimpinan harus membangun kolaborasi yang kuat dengan berbagai pihak *Stakeholder* terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Tata Pemerintahan, Bank Indonesia, Badan Pusat Statistik, Badan POM, Halal MUI, Kantor Pos serta Layanan penyedia jasa pengiriman barang. Kolaborasi ini sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan program SiBakul Jogja.

Kepemimpinan harus mempunyai kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi, baik itu perubahan kebijakan pemerintah, tren pasar, perkembangan teknologi maupun pandemi covid-19 seperti yang lalu. Kepemimpinan juga harus memastikan bahwa kebutuhan dan pilihan pelanggan, baik itu konsumen maupun UKM, selalu menjadi prioritas utama dalam SiBakul Jogja

C. PENDEKATAN PROSES

Pendekatan proses diperlukan untuk menganalisis, merancang, dan mengelola rangkaian aktivitas yang saling terkait dalam mencapai tujuan tertentu. SiBakul Jogja sebagai *platform* digital yang menghubungkan UMKM dengan konsumen secara langsung, memiliki banyak proses yang perlu dikelola dengan baik. Penerapan pendekatan proses yang sistematis dapat membantu SiBakul Jogja meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Proses awal SiBakul Jogja adalah untuk registrasi dan pemetaan UMKM yang ada di provinsi Yogyakarta. UMKM yang telah teregistrasi sampai saat ini berjumlah 344.757 UMKM. Dari data registrasi UMKM tersebut dilakukan pemetaan UMKM menjadi 3 kelas yang nantinya akan menentukan kurikulum pembinaan dan pendampingan masing-masing UMKM. Dengan pemetaan maka skema pembinaan UMKM lebih tertata sesuai dengan kondisi UMKM yang terlihat pada skema jaring laba-laba hasil skoring pengisian data UMKM yang meliputi aspek produk, pemasaran, digital marketing, kelembagaan, keuangan dan SDM.

Proses pembinaan dan pendampingan UMKM dilakukan dengan melakukan pelatihan dan pendampingan antara lain :

1. Pelatihan, pembinaan, pengembangan kapasitas, pendampingan bagi UMKM, Memberikan bantuan internet pada desapreneur
2. Pemberdayaan Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Akseptor (UPPKA), pemberdayaan kampung KB
3. *Sharing* data, koordinasi lokus/fokus, pengembangan desa preneur, SAKA WIRAUSAHA, Kampung Pramuka

4. Pemberdayaan UMKM melalui desa prener, inkubasi bisnis, *ART PRENEUR*, pendampingan UMKM dalam pendaftaran SIBAKUL/OSS/IUMK
5. Fasilitasi pembiayaan/kredit secara terjangkau.
6. Mendukung pameran kaum disabilitas, jasa *transport* bagi difabel, pendampingan usaha bagi *trans gender*

Proses pemasaran SiBakul Jogja difasilitasi sebagai berikut :

1. SiBakul MarketHUB : untuk memasarkan produk kreatif dan unggulan Koperasi dan UMKM melalui pengembangan aplikasi SiBakul.
2. Galeri Pasar Kota Gede : untuk memasarkan produk unggul galeri pasar Kotagede di Yogyakarta *International Airport*
3. Galeri PLUT: untuk memasarkan produk unggul galeri PLUT di beberapa lokasi
4. Teras Malioboro: untuk memasarkan produk khas pedagang jogja di Teras Malioboro.

D. KETERLIBATAN PEGAWAI

1. Keterlibatan semua pegawai dalam melakukan inovasi sangat berperan penting dalam menunjang kegiatan. Semua pegawai memiliki fokus kinerja pada perbaikan layanan publik. Dalam melakukan inovasi setiap pegawai di Dinas Koperasi dan UKM DIY memiliki SKP mandiri yang merupakan turunan dari SKP atasan yang berorientasi pada pencapaian outcome sehingga pencapaian sasaran Pemerintah Daerah yang diturunkan hingga Pejabat eselon II, dan pejabat eselon III menjadi prioritas pelayanan kegiatan yang berkualitas sehingga berdampak pada pencapaian sasaran Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
2. Pelaksanaan kegiatan pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM DIY berpedoman dari tugas pokok dan fungsi organisasi sesuai Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 68 tahun 2023 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.
3. Sistem Penilaian kinerja bagi pegawai menggunakan menggunakan sistem pemberian *reward*, insentif dan *punishment*.

E. RELATIONSHIP MANAGEMENT

Dinas koperasi dan Usaha Kecil Menengah dalam implementasi inovasi dengan mendayagunakan sumberdaya yang ada dan mengoptimalkan para Stakeholder terkait. Kerjasama yang dibangun dengan *Stakeholder* dengan mempertahankan komitmen dan semangat kerjasama, monitoring dan evaluasi secara berkala. Salah satu cara membangun kerjasama dengan melakukan perjanjian kerjasama (MoU).

Kolaborasi pemberdayaan KUMKM dengan Stakeholder antara lain :

1. Disnakertrans, Dislautkan, Disdikpora, Disperindag Mendukung pelatihan dan penyediaan tenaga kerja terdampak untuk berwirausaha permagangan, UMKM, fasilitasi HAKI.
2. Kemenkop UMKM, KEMENAKER, KEMENKOINFO Mendukung pelatihan, pembinaan, pengembangan kapasitas, pendampingan bagi KUMKM, Memberikan bantuan internet pada desapreneur.
3. BKKBN, DINKES, OPD KB, Koperasi Sektor Riil. Mendukung penurunan stunting, pemberdayaan UPPKA, pemberdayaan kampung KB.
4. Kabupaten/Kota dan Desa/Kelurahan Sharing data, koordinasi lokus/focus, pengembangan desa preneur, SAKA WIRAUSAHA, Kampung Pramuka.
5. Jasa Pengiriman : PT Pos. Grab, Gojek, Jogjakita, Difabike, Paxel, Kerjasama pengiriman distribusi barang/jasa KUMKM
6. Asosiasi : KADIN, HIPMI, HIPNU. Bersama KADIN, HIPPI, Dekranas, Dekopin, Komunitas UMKM untuk pembinaan, pendampingan dan pelatihan bersama.
7. Perguruan Tinggi/Kampus membantu pemberdayaan UMKM melalui desa preneur, inkubasi bisnis, ART PRENER, pendampingan UMKM dlm pendaftaran SIBAKUL/OSS/IUMK.
8. CCSR/TSLP Pemberdayaan Koordinasi & dukungan pada program-program pemberdayaan KUMKM wirausaha, inkubasi bisnis.
9. Perbankan: BPD, BNI, Bank Mandiri. Fasilitasi pembiayaan/kredit secara terjangkau
10. Pramuka Karang Taruna. Pemberdayaan wirausaha, INBIS
11. Afirmasi pada Golongan Rentan dan Inklusi. Pameran Kaum disabilitas, jasa *transport* bagi difabel, pendampingan usaha bagi *trans gender*.

12. Dishub, parinadya, Dispor, DP3AP2. Kolaborasi, fasilitasi sarpras UMKM pada destinasi wisata, pengembangan desa mandiri budaya, pelatihan bersama, event bersama.

F. PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERBASIS BUKTI

Setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan atau tim telah didasarkan pada hasil telaah data dari berbagai aspek dan bukti yang tersedia. Pendekatan Dinas Koperasi dan UMKM dalam pengambilan keputusan berbasis bukti sangat penting untuk memastikan program dan kebijakan yang dirancang dapat memberikan dampak positif bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah.

Langkah-langkah pengambilan keputusan berbasis bukti:

1. Identifikasi masalah : Isu dan permasalahan dianalisa dengan menggunakan masukan dari berbagai pihak yaitu pihak ahli, akademisi, KADIN, BPS DIY, Bank Indonesia, dan juga unsur dari pelaku usaha. Masukan tersebut dilakukan pembobotan (skala prioritas) sehingga muncul pentingnya mengembangkan sistem SiBakul. dengan adanya SiBakul menghasilkan satu data pembangunan yaitu urusan Pemerintahan Bid. Urusan Koperasi dan urusan Pemerintahan bid. Urusan UKM.
2. Pengumpulan data: pengumpulan data numerik seperti data koperasi dan data UKM. Data lain yang dibutuhkan data kualitatif berupa data deskriptif seperti persepsi pelaku UMKM dan kendala yang dihadapi. Sumber data didapat dari data internal dinas, lembaga penelitian, survei, dan laporan media.
3. Analisis data: analisis dilakukan dengan merangkum data untuk mendapatkan gambaran umum. Kemudian membuat kesimpulan yang lebih luas berdasarkan sampel data kemudian diolah untuk memudahkan pemahaman melalui grafik dan diagram laba-laba (*balanced scorecard*) yang dinilai setiap triwulan. Kemudian dievaluasi dengan Menilai berbagai pilihan solusi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Selanjutnya dilakukan analisis biaya-manfaat dengan mempertimbangkan dampak finansial dan non-finansial dari setiap opsi. Arsitektur data pada SiBakul

Jogja didesain dapat diskalakan untuk menangani pertumbuhan yang cepat dan meningkatkan kinerja sistem secara keseluruhan.

G. PERBAIKAN TERUS MENERUS

Strategi Dinas Koperasi dan UKM DIY untuk upaya pengembangan dan perbaikan berkelanjutan serta evaluasi secara berkala:

1. Mengikuti perkembangan zaman, teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dengan menciptakan berbagai inovasi terkait layanan SiBakul dengan pengembangan fungsi sebagai *MarketHub* bagi UMK di wilayah Provinsi DIY.
2. Menyediakan layanan pengaduan masyarakat dimana keluhan dan saran dari masyarakat/ dapat diterima secara bebas untuk ditindaklanjuti secara berkelanjutan dan dapat menjadi wahana mendapatkan ide dalam menciptakan inovasi perbaikan layanan berupa pendampingan pembuatan NIB bagi pelaku usaha yang masih pemula. Inovasi lain adanya bantuan untuk foto produk yang akan dipasarkan.
3. Layanan SiBakul terus dimonitoring yang terukur setiap triwulanan melalui aplikasi Sengguh (Sistem Evaluasi Pertanggungjawaban Pembangunan Daerah) yang dibangun oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BAPPEDA DIY) sebagai pembaruan dari aplikasi monev Jogja Kendali. Sengguh menampilkan transparansi kinerja pembangunan DIY beserta realisasi keuangannya sehingga publik dapat memantau akuntabilitas kinerjanya. Melalui Sengguh, publik dapat mengetahui kinerja organisasi perangkat daerah (OPD). Sengguh untuk membantu Pemda DIY melaksanakan pengendalian, pemantauan, evaluasi dan penilaian kinerja (sasaran hingga sub kegiatan) serta menginformasikan kinerja kepada publik, sehingga efektivitas institusi publik untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dapat tercapai. Inovasi yang dilakukan dituliskan dalam aplikasi sengguh, dan menjadi bagian dalam komponen *learning and growth* dalam sistem monev PKKI (*Balanced Scorecard*) yang dinilai setiap triwulan.

4. Melakukan survey kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap layanan digital yang disediakan.
5. Melakukan kegiatan pembinaan yang terus dilakukan:
 - a. Edukasi dan pelatihan: melakukan program edukasi dan pelatihan kepada anggota koperasi mengenai transformasi digital dan penggunaan teknologi yang relevan. Ini meliputi pelatihan tentang penggunaan platform digital, aplikasi perangkat lunak, manajemen data, *e-commerce*, dan pemasaran digital. Tujuan dari kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman anggota tentang potensi teknologi dan cara mengaplikasikannya dalam operasional koperasi.
 - b. Konsultasi dan pendampingan: menyediakan konsultasi dan pendampingan kepada koperasi dalam mengidentifikasi kebutuhan dan solusi transformasi digital yang sesuai. Pendampingan dilakukan oleh ahli teknologi atau konsultan yang dapat membantu koperasi dalam merencanakan, mengimplementasikan, dan mengelola proyek transformasi digital. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan arahan dan dukungan praktis kepada koperasi selama proses transformasi.
 - c. Kolaborasi dengan pihak eksternal: membangun kemitraan dengan pihak eksternal yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam transformasi digital. Ini bisa berupa kerja sama dengan institusi pendidikan, lembaga riset, atau perusahaan teknologi. Melalui kolaborasi ini, koperasi dapat memperoleh akses ke sumber daya, pengetahuan, dan teknologi terkini yang mendukung transformasi digital.
 - d. Penyediaan infrastruktur digital: membantu koperasi dalam menyediakan infrastruktur digital yang diperlukan, seperti akses internet yang cepat dan stabil, perangkat keras, dan perangkat lunak. Pembinaan dapat melibatkan penyebaran jaringan internet di area koperasi, penyediaan perangkat keras yang sesuai dengan kebutuhan, dan bantuan dalam mengimplementasikan perangkat lunak atau sistem informasi yang mendukung transformasi digital.
 - e. Pemberian dana dan insentif: memberikan dukungan finansial kepada koperasi untuk melakukan transformasi digital. Ini bisa berupa pemberian dana hibah atau pinjaman dengan bunga rendah yang dapat digunakan untuk investasi dalam teknologi dan infrastruktur digital.

Selain itu, memberikan insentif atau penghargaan kepada koperasi yang berhasil mengimplementasikan transformasi digital dapat menjadi motivasi tambahan bagi koperasi lainnya untuk mengikuti jejak yang sama.

- f. Penyusunan rencana transformasi digital: membantu koperasi dalam menyusun rencana transformasi digital yang terstruktur dan terukur. Pendekatan ini mencakup identifikasi tujuan transformasi digital, analisis kebutuhan, penentuan strategi, pengembangan rencana aksi, dan pengukuran hasil. Pembinaan dilakukan untuk memastikan bahwa rencana transformasi digital koperasi mencakup aspek-aspek penting, seperti keuangan, pemasaran, manajemen anggota, operasional, dan keamanan data.
- g. Monitoring dan evaluasi: melakukan monitoring dan evaluasi terhadap progres transformasi digital koperasi. Ini melibatkan pengukuran kinerja transformasi digital koperasi secara berkala dan evaluasi terhadap hasil yang dicapai. Pembinaan dilakukan dengan mengidentifikasi indikator kinerja yang relevan, mengumpulkan data, menganalisis hasil, dan memberikan umpan balik kepada koperasi. Hal ini membantu koperasi untuk memantau kemajuan, mengidentifikasi kendala atau hambatan yang mungkin muncul, dan membuat perubahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan transformasi digital.
- h. Pengembangan jaringan dan kolaborasi: mendorong koperasi untuk berpartisipasi dalam jaringan atau komunitas yang berkaitan dengan transformasi digital. Koperasi dapat bergabung dengan kelompok atau forum diskusi yang memungkinkan pertukaran pengalaman, pembelajaran, dan kolaborasi antar koperasi dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang transformasi digital. Pembinaan dapat melibatkan penyediaan informasi tentang jaringan yang ada dan fasilitasi dalam mengorganisir kegiatan kolaboratif.
- i. Sertifikasi dan pengakuan: mendorong koperasi untuk mendapatkan sertifikasi atau pengakuan terkait transformasi digital. Sertifikasi atau pengakuan ini dapat membantu koperasi dalam membangun kepercayaan dan kredibilitas di mata anggota, pelanggan, dan mitra bisnis. Pembinaan dapat berfokus pada persiapan koperasi untuk

memenuhi persyaratan sertifikasi, memberikan bimbingan dalam proses sertifikasi, atau menyediakan akses ke program pengakuan yang relevan.

BAB IV
KEBERLANGSUNGAN KEUNGGULAN STRATEGI PENGAWASAN
ATAU PENGENDALIAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

A. KEUNGGULAN *KEY SUCCESS FACTOR* (KSF)

Beberapa *Key Success Factor* (KSF) yang menjadi keunggulan dalam implementasi aplikasi SiBakul ini antara lain:

1. Kepemimpinan (*Leadership*)

Salah satu faktor keberhasilan dalam inovasi pelayanan di Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah kepemimpinan (*leadership*). Ide pengembangan Aplikasi SiBakul bermula dari proper Diklat Pimpinan II. Kepemimpinan (*leadership*) sangat penting dalam organisasi karena merupakan salah satu kunci keberhasilannya. Latar belakang lahirnya SiBakul adalah adanya kondisi pendataan UKM yang ruwet dan belum adanya skema pembinaan yang terukur. Kepemimpinan yang baik dapat membantu organisasi mencapai tujuannya, meningkatkan efisiensi, dan mengarahkan sumber dayanya. Pemimpin yang efektif dapat memberikan kejelasan tujuan, memotivasi, dan membimbing organisasi untuk mewujudkan misinya termasuk dalam pengembangan SiBakul.

2. Kerjasama tim

Kerjasama tim sangat penting dalam organisasi karena dapat membantu organisasi mencapai kesuksesan dengan lebih efisien dan efektif. Kerjasama tim dalam hal ini meliputi tim internal Dinas Koperasi dan UMKM, tim eksternal seperti Dinas Dinas Kominfo, Dinas Kesehatan, dan OPD di lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Kerjasama tim yang baik dapat berdampak positif bagi organisasi dalam meningkatkan produktivitas, menciptakan lingkungan positif, meningkatkan motivasi, menumbuhkan hubungan yang baik, membuat pekerjaan lebih efektif, Membuat suasana kerja lebih kondusif. Agar kerjasama tim berjalan baik, seluruh anggota tim harus memiliki semangat untuk mencapai tujuan yang sama dan rela mengesampingkan kepentingan pribadi demi kesuksesan organisasi.

3. Komitmen

Kesuksesan program SiBakul sangat dipengaruhi oleh komitmen bersama dari baik dari pimpinan dan semua staf dalam mengembangkan pelayanan dan aplikasi tersebut. Komitmen organisasi merupakan dedikasi dan kesetiaan yang dimiliki anggota tim terhadap tujuan bersama. Ini melibatkan kesamaan tujuan, kemauan untuk bekerja sama, dan keyakinan pada kemampuan tim untuk mencapai tujuan. Komitmen pimpinan dalam ditunjukkan dalam dukungan kebijakan, dukungan anggaran dan dukungan dalam hal koordinasi antar organisasi terkait baik internal maupun eksternal. Melalui komitmen bersama mampu meningkatkan daya saing organisasi, yang sangat memerlukan komitmen para anggotanya sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik dan profesionalitas.

4. Kolaborasi kemitraan

Beberapa mitra Dinas Koperasi dan UMKM yang bersinergi dalam mengembangkan pelayanan SiBakul antara lain: Menkop UMKM, Kemenaker, Kemenkominfo, BKKBN, Disnakertrans, Dislautkan, Disdikpora, Disperindag, Dinas Kesehatan, OPD Keluarga Berencana, Jasa Pengiriman (Pos, Grab, Gojek, Jogja Kita, Difabike, Paxel), Institusi Pendidikan . Perbankan (BPD, BNI, Bank Mandiri dan beberapa CSR. Beberapa program kolaborasi kemitraan yang telah berjalan dengan baik antara lain program pelatihan UMKM, pemberdayaan UMKM, penyediaan tenaga kerja, program penurunan stunting, kerjasama pengiriman dan pembiayaan/kredit secara terjangkau. Melalui kolaborasi kemitraan ini dapat memberikan banyak manfaat dalam pengembangan UMKM, membuka akses yang lebih besar ke sumber daya (finansial dan non-finansial), jangkauan pemasaran, transparansi dan akuntabilitas

5. Ketersediaan Infrastruktur

Infrastruktur dalam implementasi dan pengembangan Si Bakul antara lain:

a. Teknologi Informasi

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai sangat penting untuk mendukung operasional Sibakul Jogja.

b. Jaringan

Jaringan yang luas dan stabil diperlukan untuk menjangkau seluruh wilayah yang menjadi target Sibakul Jogja.

6. Layanan prima

Dinas Koperasi dan UMKM berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal. Tujuannya adalah untuk membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan pelayanan prima, Dinas Koperasi dan UMKM menyediakan sumber daya yang cukup, seperti: Infrastruktur, Teknologi, Karyawan yang terlatih yang dapat memfasilitasi UMKM dalam mengembangkan bisnisnya.

7. Terus adaptif/ transformasi

Transformasi organisasi adalah proses yang kompleks yang bertujuan untuk mengubah struktur, proses, budaya, dan orientasi lingkungan organisasi. Salah satu bentuk transformasi dalam Si bakul ini terlihat dalam perubahan tujuan SiBakul yang awalnya sebagai *data based* bertransformasi menjadi *MarketHub*. Transformasi ini bermula dari kondisi pandemi COVID-19 yang mengubah kebiasaan masyarakat yang banyak melakukan isolasi di rumah. Melalui transformasi yang adaptif ini, Si bakul dapat berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa *Key Success Factor (KSF)* yang telah teridentifikasi, faktor paling dominan yang menjadi kunci sukses yaitu **faktor kepemimpinan (*leadership*)**. Faktor Kepemimpinan yang ada di Dinas Koperasi dan UMKM mampu menciptakan ekosistem untuk berinovasi dan memberikan pelayanan yang prima kepada UMKM dan *Stakeholder*. Berdasarkan data capaian indikator 2023, kinerja Dinas Koperasi dan UKM secara keseluruhan memenuhi target dengan kriteria penilaian realisasi kinerja sangat baik. Seluruh indikator dapat tercapai bahkan melebihi target yang telah ditetapkan (Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024). Hal tersebut menunjukkan peran kepemimpinan yang mampu menggerakkan seluruh Sumber Daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Seorang pemimpin yang visioner dan inspiratif dapat menjadi katalisator bagi lahirnya ide-ide baru, mendorong kolaborasi, serta menciptakan lingkungan

kerja yang kondusif bagi inovasi. Faktor kepemimpinan (*leadership*) ini membentuk ekosistem inovasi melalui:

a. Menciptakan Visi yang Jelas

Pemimpin yang kuat akan memiliki visi yang jelas tentang masa depan organisasi. Visi ini menjadi kompas bagi seluruh anggota tim untuk mengarahkan upaya-upaya inovatif mereka.

b. Membudayakan Minat Belajar

Pemimpin yang mendorong semangat belajar terus-menerus akan menciptakan lingkungan yang terbuka terhadap ide-ide baru. Hal ini akan memberikan kesempatan bagi staf untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka.

c. Mendukung Pengambilan Risiko

Inovasi seringkali melibatkan pengambilan risiko. Pemimpin yang baik akan menciptakan lingkungan yang aman bagi karyawan untuk mencoba hal-hal baru tanpa takut akan kegagalan.

d. Memfasilitasi Kolaborasi

Kolaborasi lintas disiplin ilmu dan fungsi akan menghasilkan ide-ide yang lebih kreatif. Pemimpin yang efektif akan memfasilitasi interaksi antara berbagai tim dan individu.

e. Memberikan Otonomi

Pemimpin yang memberikan otonomi kepada tim akan mendorong inisiatif dan kreativitas. Hal ini akan menumbuhkan kepada staf bahwa mereka memiliki kemampuan untuk membuat keputusan yang baik.

f. Menghargai Kegagalan

Kegagalan adalah bagian tak terpisahkan dari proses inovasi. Pemimpin yang bijaksana akan melihat kegagalan sebagai peluang untuk belajar dan tumbuh.

g. Menyediakan Sumber Daya

Inovasi membutuhkan sumber daya yang memadai. Pemimpin yang mendukung inovasi akan mengalokasikan anggaran dan sumber daya yang diperlukan.

B. KEBERLANGSUNGAN KEUNGGULAN

Aplikasi SiBakul Jogja dibangun dalam rangka mendukung pelaksanaan program kegiatan terkait pendataan Koperasi dan UKM kabupaten kota di wilayah DIY, Dinas Koperasi dan UKM DIY membangun. Seiring dengan perkembangan dan tuntutan untuk terus berinovasi, SiBakul juga berfungsi sebagai MarketHub bagi UMKM di wilayah Provinsi DIY.

Perkembangan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, SiBakul juga dituntut untuk terus berinovasi, beradaptasi dan bertransformasi. Pemimpin berperan sebagai pilar utama dalam menjaga keberlanjutan inovasi dan peningkatan layanan publik. Dengan kemampuan untuk terus beradaptasi dan menyempurnakan strategi, kepemimpinan yang kuat memastikan bahwa inovasi SiBakul Jogja terus berkembang dan memberikan manfaat jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan.

Dinas Koperasi dan UKM DIY perlu melakukan Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan melalui:

1. Monitoring: Tim telah melakukan monitoring secara berkala terhadap kinerja Sibakul Jogja baik dari segi aplikasi, tujuan, jangkauan, manfaat dan kebutuhan masyarakat
2. Evaluasi: Hasil monitoring harus dievaluasi secara menyeluruh untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.
3. Berdasarkan hasil evaluasi, perlu dilakukan upaya dalam rangka inovasi lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja Sibakul Jogja.
4. Selain itu dalam rangka meningkatkan jangkauan dan akses perlu dilakukan sosialisasi efektif, partisipasi dan pemberdayaan masyarakat serta *stakeholder* dalam semua tahapan diatas

BAB V

LESSON LEARNT

A. Etika dan Integritas Kepemimpinan Pancasila

Inovasi SiBakul Jogja dibuat berorientasi kepada kinerja perbaikan layanan publik. Dalam implementasinya mengadopsi nilai SATRIYA (Selaras, Akal Budi Luhur, Teladan, Rela Melayani, Inovatif, Yakin, Ahli-Profesional) yang berakar pada Pancasila. Dengan implementasi nilai SATRIYA seorang pelayan publik yang profesional memiliki komitmen untuk terus belajar dan mengembangkan diri sehingga memiliki kinerja yang tinggi sebagai kunci dalam memberikan layanan publik yang prima.

B. Bela Negara Kepemimpinan Pancasila

1. Dengan menjadikan pencapaian sasaran sebagai prioritas utama, inovasi SiBakul Jogja telah menunjukkan bagaimana mengimplementasikan nilai-nilai bela negara dalam bentuk yang paling konkret, yaitu melalui kontribusi nyata bagi pembangunan daerah.
2. Fokus pada *outcome*. Inovasi SiBakul Jogja telah mengajarkan kita bahwa bela negara tidak hanya tentang tindakan heroik, tetapi juga tentang dedikasi dan kerja keras dalam mencapai tujuan bersama. Hal ini dapat kita lihat dari capaian sasaran OPD sebagaimana tercantum dalam LKjIP.

C. Diagnosa Organisasi

1. Pentingnya Data yang Akurat dan Terintegrasi
Implementasi inovasi SiBakul Jogja menunjukkan bahwa data yang akurat dan terintegrasi merupakan pondasi penting dalam perencanaan dan pelaksanaan program pengembangan UMKM. Kondisi pendataan UMKM yang ruwet dapat menghambat efektivitas program. Sehingga implikasinya menekankan pada perlunya membangun sistem data yang komprehensif dan terupdate untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.
2. Partisipasi Multi-*Stakeholder*
Keterlibatan berbagai pihak, mulai dari akademisi hingga pelaku usaha, dalam pengembangan SiBakul Jogja menunjukkan pentingnya kolaborasi multi-*Stakeholder* dalam mengatasi permasalahan kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa solusi yang efektif seringkali muncul dari sinergi berbagai perspektif dan keahlian.

3. Analisis Kebutuhan yang Mendalam

Melalui analisis mendalam terhadap masukan dari berbagai pihak, SiBakul Jogja berhasil mengidentifikasi kebutuhan yang spesifik dari UMKM. Hal ini menunjukkan pentingnya melakukan analisis kebutuhan yang komprehensif sebelum merancang suatu program. Hal ini menunjukkan perlunya melakukan kajian mendalam terhadap kondisi lapangan sebelum merumuskan solusi.

4. Pentingnya Pembobotan Prioritas

Penerapan pembobotan prioritas dalam mengidentifikasi permasalahan UMKM menunjukkan pentingnya pendekatan yang sistematis dalam pengambilan keputusan. Hal ini membantu fokus pada masalah yang paling mendesak.

5. Pengembangan Sistem yang Fleksibel

SiBakul Jogja dirancang sebagai sistem yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan UMKM. Hal ini menunjukkan pentingnya membangun sistem yang adaptif terhadap perubahan. Ini menunjukkan perlunya sistem yang tidak hanya responsif terhadap kondisi saat ini, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perubahan di masa depan.

6. Pentingnya Pendampingan Berkelanjutan

Keberhasilan SiBakul tidak terlepas dari adanya pendampingan berkelanjutan kepada pelaku UMKM. Hal ini menunjukkan pentingnya memberikan dukungan yang komprehensif setelah program diluncurkan.

D. Berpikir Kreatif Dalam Pelayanan

1. Inovasi terlahir untuk menjawab berbagai tantangan:

Munculnya SiBakul Jogja dan perkembangan fitur-fitur baru seperti SiBakul *MarketHub* serta layanan *free* ongkir, menunjukkan bahwa inovasi seringkali muncul sebagai respons terhadap permasalahan atau tantangan yang ada di lapangan. Masalah pendataan UMKM yang kompleks menjadi katalisator bagi terciptanya solusi kreatif. Hal ini menunjukkan pentingnya melihat masalah sebagai peluang untuk berinovasi.

2. Literasi dan Pengembangan Berkelanjutan

SiBakul Jogja terus berkembang dengan penambahan fitur-fitur baru, menunjukkan pentingnya pendekatan literatif dalam pengembangan produk atau layanan. Melalui umpan balik dari pengguna, SiBakul Jogja dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan yang terus berubah. Hal ini menunjukkan pentingnya budaya inovasi yang terus-menerus dan responsif terhadap perubahan.

3. Ide Kreatif membutuhkan Ekosistem yang kondusif

Lingkungan yang kondusif juga masukan dari berbagai *stakeholder*, seperti akademisi, pelaku usaha, dan pemerintah, telah berkontribusi pada munculnya inovasi dan pengembangan fitur-fitur baru pada SiBakul Jogja.

4. Fokus pada Pengguna

Sejatinya Inovasi muncul untuk menyelesaikan berbagai persoalan publik. Fitur SiBakul *MarketHub* dan layanan *free* ongkir menunjukkan fokus SiBakul pada kebutuhan pengguna, yaitu pelaku UMKM. Dengan memahami kebutuhan mereka, SiBakul dapat mengembangkan solusi yang relevan dan bermanfaat. Ini menunjukkan pentingnya user-centered design dalam pengembangan produk atau layanan.

5. Transformasi Ide Menjadi Aksi

Keberhasilan SiBakul Jogja dalam mengubah ide kreatif menjadi produk nyata menunjukkan pentingnya kemampuan untuk mengeksekusi ide. Selain memiliki ide yang baik, dibutuhkan juga kemampuan untuk mengimplementasikannya.

E. Membangun Tim Efektif

1. Pemanfaatan sumber daya secara optimal

Pemanfaatan sumber daya yang ada, termasuk para *stakeholder*, menunjukkan pentingnya mengoptimalkan segala potensi yang dimiliki tim untuk mencapai tujuan bersama. Sehingga tim yang efektif mampu memaksimalkan sumber daya yang ada untuk mencapai hasil yang optimal.

2. Fokus pada proses bisnis

Desain proses bisnis yang jelas dan terstruktur menunjukkan pentingnya memiliki kerangka kerja yang jelas dalam menjalankan tugas. Hal ini membantu tim untuk bekerja secara efisien dan efektif. Hal ini dikarenakan

proses bisnis yang baik menjadi landasan bagi tim untuk bekerja secara terkoordinasi.

3. Komunikasi yang efektif

Pengembangan komunikasi horizontal dan vertikal menunjukkan pentingnya komunikasi yang terbuka dan efektif dalam tim. Komunikasi yang baik membantu menghindari miskomunikasi dan meningkatkan sinergi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik adalah kunci dalam membangun hubungan yang solid antar anggota tim.

4. Evaluasi kinerja secara berkala

Evaluasi melalui survei kepuasan layanan publik menunjukkan pentingnya melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Hal ini membantu tim untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kinerja.

5. Kolaborasi dengan berbagai *stakeholder*

Kolaborasi dengan berbagai pihak, perbankan (BNI, Bank mandiri, BPD DIY), HIPMI, KADIN, BBPOM, UGM, UII, PT Pos, Gojek, Grab, Shopee, Poxel, Koperasi JPN, BPN DIY, PT Angkasa Pura, Harian Kedaulatan Rakyat, Radar Jogja, HARJO, Tribun Jogja, OPD UMKM Kab/kota, Kemenkop UKM RI, menunjukkan pentingnya membangun jaringan yang luas. Hal ini membantu tim memperoleh dukungan dan sumber daya yang lebih besar. selain itu dapat memperkaya perspektif dan memperluas jaringan tim.

6. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia

Peningkatan kapasitas secara berkala menunjukkan komitmen tim untuk terus belajar dan mengembangkan diri. Hal ini penting untuk menjaga relevansi dan daya saing tim. Karena pengembangan sumber daya manusia adalah investasi jangka panjang yang akan meningkatkan kinerja tim.

F. Kepemimpinan Dalam Pelaksanaan Pekerjaan

Peran kepemimpinan dalam implementasi inovasi SiBakul Jogja adalah sebagai berikut:

1. Mengarahkan Visi dan Strategi

Kepemimpinan yang efektif menentukan arah dan strategi yang jelas untuk inovasi SiBakul Jogja. Pemimpin menetapkan visi jangka panjang dan

strategi operasional, sehingga seluruh tim memiliki panduan yang jelas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Mendorong Sinergi Tim

Pemimpin memastikan bahwa seluruh tim bekerja bersama secara sinergis. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, pemimpin membantu anggota tim untuk saling mendukung dan berkontribusi secara maksimal, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih efektif

3. Inspirasi dan Motivasi

Leadership yang kuat berfungsi untuk menginspirasi dan memotivasi tim. Pemimpin tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga mendorong semangat inovasi dan keberanian dalam menghadapi tantangan, sehingga tim tetap proaktif dan kreatif dalam mencari solusi.

4. Pengelolaan Konflik dan Mengatasi Permasalahan

Kepemimpinan yang baik mampu mengelola konflik dengan cara yang konstruktif. Selain itu, pemimpin yang efektif dapat mengubah masalah menjadi solusi konkret, memastikan bahwa setiap tantangan yang dihadapi menjadi peluang untuk perbaikan dan inovasi lebih lanjut.

5. Menjaga Keberlanjutan dan Peningkatan Layanan

Pemimpin berperan sebagai pilar utama dalam menjaga keberlanjutan inovasi dan peningkatan layanan publik. Dengan kemampuan untuk terus beradaptasi dan menyempurnakan strategi, kepemimpinan yang kuat memastikan bahwa inovasi SiBakul Jogja terus berkembang dan memberikan manfaat jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan.

G. Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Dinas Koperasi dan UKM DIY melakukan komunikasi pelayanan publik SiBakul Jogja ini, termasuk sosialisasinya, baik di lingkungan internal maupun eksternal (pelaku usaha dan masyarakat), dengan memegang prinsip menjadikan inovasi sebagai bagian integral dari perilaku organisasi. Upaya ini didorong melalui pemberian *reward*, *insentif*, hingga penerapan *punishment* untuk memastikan bahwa seluruh pegawai dan pihak terkait terlibat aktif dalam proses inovasi. Untuk memfasilitasi komunikasi dengan masyarakat, Dinas menyediakan berbagai saluran untuk menyampaikan masukan dan keluhan, seperti melalui e-lapor, Instagram, dan website resmi Dinas Koperasi dan UKM

DIY. Umpan balik terhadap masukan dan keluhan tersebut dilakukan dengan segera merespons sesuai dengan kapasitas dan kewenangan yang dimiliki, sehingga masalah dapat ditangani secara cepat dan tepat, serta memastikan bahwa inovasi SiBakul Jogja terus berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

H. Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik

Visi dan misi Dinas Koperasi dan UKM DIY dituangkan dalam rencana kerja dengan berpedoman pada skema perencanaan yang terstruktur, mulai dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), Rencana Strategis (Renstra), hingga Rencana Kerja (Renja). Setiap tahap dalam skema ini berfungsi sebagai panduan untuk mengarahkan upaya organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjangnya. Pencapaian visi dan misi dikelola secara terukur dengan menetapkan indikator kinerja yang jelas dan melakukan evaluasi secara berkala.

Proses penentuan target kinerja inovasi adalah pentingnya melakukan perencanaan dengan monitoring yang terstruktur dan berkala. Dalam hal ini, BAPPEDA DIY telah menerapkan monitoring triwulanan melalui aplikasi SENGGUH (<https://sungguh.jogjaprov.go.id>). Proses ini memberikan manfaat signifikan dalam memastikan bahwa target kinerja yang telah ditetapkan dapat dipantau secara konsisten dan progresnya dievaluasi secara terukur. Melalui pendekatan ini, setiap hambatan atau tantangan yang muncul dapat diidentifikasi lebih awal, sehingga memungkinkan untuk dilakukan penyesuaian strategi guna mencapai hasil yang optimal. Monitoring yang rutin juga membantu menjaga fokus tim pada tujuan yang ingin dicapai, serta memastikan bahwa inovasi tetap berada pada jalur yang benar sesuai dengan perencanaan awal.

I. Penyusunan RKA Pelayanan Publik

Proses penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) untuk inovasi SiBakul Jogja dilakukan dengan mengacu pada regulasi yang berlaku, serta mempertimbangkan pencapaian target yang telah ditetapkan dalam Rencana

Strategis (Renstra), Analisis Standar Belanja (ASB), dan Standar Harga Barang dan Jasa (SHBJ).

Untuk mewujudkan inovasi SiBakul Jogja ini, sumber dana yang digunakan meliputi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui dana dekonsentrasi, serta sumber dana lain yang sah seperti *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Selama implementasi, proses penyusunan RKA berjalan dengan lancar tanpa menghadapi masalah, memastikan bahwa seluruh perencanaan anggaran dilakukan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan program.

J. Pelayanan Publik Digital

SiBakul Jogja merupakan bentuk pelayanan publik digital yang telah berhasil diimplementasikan untuk memberikan manfaat nyata baik bagi instansi maupun pelanggan. Bagi instansi, SiBakul Jogja berfungsi sebagai pusat data KUMKM dan menyediakan layanan pembinaan yang terintegrasi bagi KUMKM, mempermudah pengelolaan dan pemantauan perkembangan usaha kecil dan menengah. Sementara itu, bagi pelanggan, SiBakul Jogja telah menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap berbagai informasi dan layanan yang disediakan.

Namun dalam implementasinya, SiBakul Jogja dihadapkan pada sejumlah tantangan, antara lain perkembangan tren pasar yang dinamis, kebutuhan akan keamanan data yang tinggi, serta konektivitas dengan jaringan lain yang sering kali menjadi kendala. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia juga menjadi hambatan yang harus diatasi untuk memastikan bahwa inovasi ini dapat berjalan dengan optimal dan berkelanjutan.

K. Manajemen Mutu

Dinas Koperasi dan UKM DIY melakukan jaminan mutu terhadap pelayanan kepada masyarakat dengan berpegang pada *Standard Operating Procedure* (SOP) dan regulasi yang telah ditetapkan, serta menggandeng

berbagai pihak sebagai mitra strategis. Jaminan mutu terkait aplikasi SiBakul Jogja, Dinas Koperasi dan UKM DIY bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika DIY melalui Jogja *Smart Service* dengan melakukan monitoring evaluasi kinerja aplikasi SiBakul Jogja setiap bulan.

Dalam hal jaminan mutu UKM, Dinas Koperasi dan UKM DIY bekerja sama dengan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) dalam pelayanan izin edar, Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) dalam sertifikasi halal, dan Dinas Kesehatan dalam pengawasan Produk Industri Rumah Tangga (PIRT). Pemberian izin PIRT berupa sertifikat yang diberikan oleh Dinas Kesehatan setempat kepada produk makanan atau minuman yang diproduksi oleh industri rumah tangga. Sertifikat ini memastikan bahwa produk tersebut telah memenuhi standar kesehatan dan keamanan pangan yang ditetapkan, sehingga aman untuk dikonsumsi oleh masyarakat. PIRT biasanya diberikan kepada usaha kecil dan menengah yang memproduksi makanan atau minuman dalam skala kecil, dan merupakan salah satu syarat untuk bisa memasarkan produk secara legal di pasaran. Hal ini dilakukan sehingga setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Untuk pengembangan berkelanjutan, Dinas Koperasi dan UKM DIY selalu terbuka terhadap masukan publik dan berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan layanan guna menjaga relevansi dan efektivitas inovasi yang telah dikembangkan. Selain itu juga dilakukan pengembangan sesuai kebutuhan dimana awalnya aplikasi SiBakul Jogja adalah aplikasi pendataan, kemudian karena adanya pandemi Covid-19 dikembangkan menjadi aplikasi *MarketHub*. Dinas Koperasi dan UKM DIY menampung masukan dan keluhan dari masyarakat melalui *Whatsapp* dan admin chat permasalahan di *website* SiBakul Jogja. Dalam standar pelayanan SiBakul Jogja juga sudah disebutkan penanganan pengaduan, saran dan masukan bagi UMKM.

Indikator keberhasilan mutu inovasi SiBakul Jogja diukur melalui peningkatan tingkat kepuasan publik, tercapainya sasaran kinerja, dan bertambahnya jumlah anggota SiBakul Jogja. Selain itu, keberadaan SOP SiBakul Jogja yang berfungsi dengan baik memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan secara konsisten dan terstandarisasi.

Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta telah melaksanakan pengukuran kinerja atas kinerja yang diperjanjikan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah DIY dengan Bapak Gubernur DIY tahun 2023. Pengukuran mengacu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah dengan skala nilai peringkat kinerja berdasarkan indikator sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.1 Capaian Kinerja Dinas Koperasi dan UKM Tahun 2023

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target Th 2023	Realisasi	Persentase Realisasi (%)
1	Meningkatnya kontribusi koperasi modern terhadap koperasi di DIY	Kontribusi koperasi modern terhadap koperasi	%	3,5	3,75	107,14
2	UMKM yang berkembang usahanya (aspek SDM, kelembagaan, produksi, keuangan, pasar, dan digital marketing)	UMKM yang berkembang usahanya (aspek SDM, kelembagaan, produksi, keuangan, pasar, dan <i>digital marketing</i>)	UMKM	1150	2006	174,43
3	Meningkatnya kontribusi wirausaha pemula terhadap usaha kecil	Kontribusi jumlah wirausaha pemula terhadap jumlah usaha kecil	%	0,4	0,56	140
4	Meningkatnya tata kelola penyelenggaraan urusan pemerintahan di Perangkat Daerah	Kategori RB Perangkat Daerah	Indeks	A	A	100

L. Manajemen Pengawasan

Dalam rangka menjalankan pengawasan yang efektif terhadap inovasi SiBakul Jogja, Dinas Koperasi dan UKM DIY menerapkan beberapa langkah strategis. Pertama, Dinas Koperasi dan UKM DIY bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi DIY untuk melakukan monitoring dan evaluasi kinerja sistem aplikasi setiap bulan. Kolaborasi ini bertujuan memastikan bahwa sistem yang digunakan oleh SiBakul Jogja berjalan sesuai dengan standar teknis dan operasional yang telah ditetapkan, serta mampu memberikan layanan yang optimal kepada pengguna. Evaluasi berkala terhadap sistem aplikasi ini penting untuk mendeteksi dan mengatasi potensi masalah teknis atau operasional yang dapat mengganggu layanan SiBakul Jogja.

Kedua, untuk memastikan bahwa implementasi inovasi SiBakul Jogja mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku, Dinas Koperasi dan UKM DIY secara rutin mengadakan rapat koordinasi pengawasan dengan mitra dan Stakeholder terkait setiap bulan. Rapat ini menjadi forum penting untuk membahas isu-isu kepatuhan, mengevaluasi kemajuan pelaksanaan inovasi, serta mengidentifikasi potensi risiko yang mungkin muncul. Melalui komunikasi yang intensif dan terstruktur dengan para mitra dan *stakeholder*, Dinas Koperasi dan UKM DIY dapat memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam inovasi SiBakul Jogja sejalan dengan regulasi dan tidak melanggar ketentuan hukum yang berlaku.

Ketiga, penggunaan *Standard Operating Procedure* (SOP) menjadi bagian integral dari monitoring implementasi, terutama dalam hal pengiriman barang produk SiBakul Jogja oleh mitra terkait seperti PT. POS. SOP ini dirancang untuk memastikan bahwa seluruh proses pengiriman dilakukan dengan efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan. Dengan adanya SOP yang jelas, setiap tahapan dalam proses pengiriman dapat diawasi secara ketat, meminimalisir kesalahan, dan memastikan bahwa barang sampai ke tangan konsumen dalam kondisi yang baik. SOP juga membantu dalam menetapkan tanggung jawab setiap pihak yang terlibat, sehingga bila terjadi kendala, dapat segera diidentifikasi dan ditangani dengan cepat.

M. Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan

Dinas Koperasi dan UKM DIY terus menjaga keberlangsungan inovasi dengan melaksanakan monitoring dan evaluasi secara terukur melalui sistem yang dijalankan setiap triwulan. Proses ini dilakukan dengan pemantauan ketat oleh tim Pemda DIY, sebagaimana dilaporkan melalui portal resmi <https://sungguh.jogjaprov.go.id>. Upaya ini memastikan bahwa setiap program dan kebijakan yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam mendukung pertumbuhan koperasi dan usaha kecil menengah di daerah.

Mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap inovasi SiBakul Jogja dilakukan dengan mencatat inovasi tersebut dalam aplikasi Sungguh. Inovasi ini menjadi bagian dari komponen *Learning and Growth* dalam sistem monitoring dan evaluasi Penilaian Kinerja Kegiatan Instansi (PKKI) yang berbasis pada pendekatan *Balanced Scorecard*. Penilaian ini dilakukan setiap triwulan untuk memastikan bahwa inovasi yang diterapkan berjalan sesuai dengan target dan memberikan dampak positif bagi pengembangan koperasi, UKM dan UMKM di Yogyakarta.

Dinas Koperasi dan UKM DIY melakukan identifikasi dan manajemen risiko dengan cara menyusun langkah-langkah identifikasi manajemen risiko yang didukung oleh monitoring dan evaluasi dari Inspektorat. Selain itu, Dinas Koperasi dan UKM DIY juga memanfaatkan berbagai instrumen manajemen risiko lainnya yang berasal dari BPKP, BPK, Inspektorat Jenderal, dan Kejaksaan. Pendekatan yang komprehensif ini memastikan bahwa potensi risiko dapat diantisipasi dan dikelola dengan baik, sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan Dinas Koperasi dan UKM DIY.

Tantangan yang dihadapi oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY di masa depan dalam pengawasan dan pengendalian keberlanjutan inovasi SiBakul Jogja adalah menjaga komitmen untuk tetap bersih dari praktik Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). Selain itu, pentingnya membangun kultur inovasi di tengah keinginan untuk mengadopsi konsep dari luar, yaitu melalui proses Amati, Tiru dan Modifikasi (ATM), juga menjadi tantangan tersendiri. Dinas Koperasi dan UKM DIY harus jeli dalam melihat perubahan kebutuhan publik, karena seringkali respons terhadap perubahan tersebut terlambat dilakukan oleh pengampu kebijakan. Mengatasi berbagai tantangan ini akan menjadi

kunci keberhasilan dalam memastikan bahwa inovasi SiBakul Jogja terus relevan dan berdampak positif bagi masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Studi lapangan ke Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan dengan berkunjung secara langsung oleh kelompok 3 peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan 1 BBPK Ciloto tahun 2024, dilaksanakan tanggal 20 Agustus 2024 menghasilkan :

1. Anggota Kelompok 3 telah melaksanakan aktualisasi kepemimpinan pelayanan dan mendapatkan *lesson learnt* keunggulan dan strategi pelayanan publik melalui transfer pengetahuan dari pengalaman *best practice* yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil pemetaan pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan metode observasi lapangan secara langsung didapatkan bahwa semua layanan telah menggunakan layanan aplikasi digital dan sudah berjalan dengan baik.
3. Faktor kunci keberhasilan dominan dalam strategi pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah peran kepemimpinan.
4. Pembelajaran yang dapat diambil dari pelaksanaan layanan publik di Koperasi dan UKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah peran kepemimpinan di Dinas Koperasi dan UKM yang menciptakan ekosistem untuk berinovasi dan memberikan pelayanan yang prima kepada UMKM, UKM dan Stakeholder. Melalui kepemimpinan yang baik dapat membantu organisasi mencapai tujuannya, meningkatkan efisiensi, dan mengarahkan sumber dayanya dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

B. SARAN

1. Saran bagi Instansi Lokus

- a. SiBakul Jogja bisa dikembangkan tidak hanya *web base* namun berupa aplikasi yang bisa di download melalui *Playstore* atau *App Store*.

- b. Simplifikasi fitur atau menu yang ada di *webpage* SiBakul Jogja agar mudah diakses oleh pengguna atau pelaku UMKM dan UKM.
- c. Memperluas dan mendekatkan pelayanan pendaftaran SiBakul Jogja ke daerah potensi produksi produk UMKM, dengan cara mengembangkan jejaring di desa/dusun.
- d. Berperan aktif bekerjasama dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan UNESCO dalam memperluas pasar produk UMKM dan UKM, melalui *event-event* nasional dan internasional, maupun *digital marketing*.
- e. Penguatan layanan pendukung SiBakul Jogja, terutama melalui pelatihan dalam pengemasan produk dan fotografi *display* produk.
- f. Seiring dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha, perlunya pembentukan tim verifikasi atau validasi, dan tata laksana difokuskan pada pelaku usaha yang masuk kategori kecil (jejaring laba-laba kecil)
- g. Pembaruan display produk pada Galeri Produk UMKM di Kantor Dinas Koperasi dan UKM DIY.

2. Saran bagi Peserta

- a. Menerapkan peran kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan di instansi masing-masing.
- b. Menyusun Rancangan Aksi Perubahan dengan memanfaatkan digitalisasi dan teknologi informasi yang terintegrasi.
- c. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik di instansi masing-masing.
- d. Menerapkan konsep Amati, Tiru, dan Modifikasi (ATM) hasil *lesson learn* di lokus studi lapangan yang dapat diaplikasikan di instansi masing-masing.

3. Saran bagi Penyelenggara Diklat

- a. Menyediakan alokasi waktu yang lebih untuk melihat pelayanan publik yang langsung diberikan ke masyarakat sesuai fokus lokus.
- b. Menyediakan fasilitasi studi lapangan langsung ke pengguna atau pelaku UMKM dan UKM di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta. (2023). *Renstra 2022 - 2027*.
- Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023*.
- Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta. (2024). *Replikasi dan Kolaborasi Program Inovasi SiBakul MarketHub*.
- Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta. Profil Balai Layanan Bisnis Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Available at <https://terasmalioboro.jogjaprov.go.id/about/>. Accessed at August 21, 2024.
- DISKOPUKM. Layanan SiBakul Jogja. Available at https://diskopukm.jogjaprov.go.id/?page_id=3321. Accessed at August 21, 2024.
- Kemenkes. Transformasi Kesehatan Indonesia. Available at <https://kemkes.go.id/id/layanan/indonesian-health-transformation>. Accessed at August 21, 2024.
- LAN RI. Pelatihan Kepemimpinan dan Manajerial ASN. Available at https://lan.go.id/?page_id=2147. Accessed at August 21, 2024.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). Modul Studi Lapangan Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Jakarta – LAN – 2021.
- Pusat Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Kementerian Kesehatan RI. 2024. Pedoman Perubahan Budaya Kerja Kementerian Kesehatan Tahun 2024. Pedoman Perubahan Budaya Kerja Kementerian Kesehatan Untuk Akselerasi Transformasi Internal.
- SiBakul Jogja. Pasar Kotagede YIA, Kebanggaan UKM Jogja Istimewa. Available at <https://sibakuljogja.jogjaprov.go.id/blog/pasarkotagedeyia/pasar-kotagede-yi-a-kebanggaan-ukm-jogja-istimewa/>. Accessed at August 21, 2024.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pertanyaan

Daftar Kisi-kisi Pertanyaan untuk Diskusi Inovasi Layanan Unggulan Dinas Koperasi dan UKM DIY

Komponen	Pertanyaan dan Kebutuhan Data/Informasi	PIC/Metode
Kepemimpinan Pancasila	Bagaimana Implementasi nilai-nilai Pancasila dalam pelayanan	ARSYAD Wawancara
Bela Negara	Kegiatan bela negara, dampak terhadap kinerja organisasi	ARSYAD Wawancara
Diagnosa Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa faktor-faktor yang melatarbelakangi munculnya ide kreatif atau inovasi di instansi Ibu? 2. Bagaimana cara Ibu dan tim melakukan analisis terhadap isu atau permasalahan yang ada di instansi Ibu? 3. Siapa pencetusnya, kapan dan bagaimana proses memulainya? 4. siapa Stakeholder yang terlibat, bagaimana perannya? 	ARIP TRI 2 menit Wawancara, telaah dokumen
Berpikir Kreatif dalam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja produk-produk inovasi yang dimiliki instansi Ibu? 2. Produk inovasi mana yang menjadi unggulan? 3. Bagaimana inovasi kreatif itu muncul? Apa saja yang dibutuhkan untuk mendapatkan inovasi kreatif? 4. Bagaimana proses pemilihan ide kreatif atau inovasi? 	DWITA Wawancara, telaah dokumen 2 menit
Membangun Tim Efektif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses pembentukan tim? 2. Apakah ada legalitas dari pembentukan tim? 3. Bagaimana pembagian peran pekerjaan, siapa yang membagi? 4. Bagaimana komunikasi antar tim dibangun? 5. Siapa yang mengevaluasi kinerja anggota tim? 	ELIYA Wawancara, telaah dokumen 2 menit

Komponen	Pertanyaan dan Kebutuhan Data/Informasi	PIC/Metode
	6. Kerjasama dengan pihak mana saja yang telah dilakukan oleh instansi dalam melakukan mengimplementasi inovasi ? 7. Bagaimana cara ibu mengembangkan kompetensi SDM sehingga pelayanan terus berinovasi?	
Kepemimpinan dalam Pelaksanaan	1. Apa peran Pimpinan dalam implementasi inovasi? 2. Menurut ibu, keterampilan dalam kepemimpinan apa saja yang dibutuhkan dalam mengelola inovasi?	FAJAR Wawancara, telaah dokumen 2 menit
Komunikasi dalam Pelayanan Publik	1. Bagaimana cara Ibu melakukan komunikasi (termasuk sosialisasi) terkait inovasi di lingkungan internal dan eksternal (pelaku usaha dan masyarakat)? 2. Apakah ada media untuk masyarakat menyampaikan masukan dan keluhan? 3. Bagaimana cara untuk melakukan umpan balik terhadap masukan dan keluhan yang diterima?	FAJAR Wawancara, telaah dokumen 2 menit
Perencanaan Kegiatan Pelayanan	1. Bagaimana visi misi dapat dituangkan dalam rencana kerja? 2. Bagaimana proses penentuan target kinerja inovasi?	PRIMA Wawancara, telaah dokumen 2 menit
Penyusunan RKA Pelayanan Publik	1. Bagaimana proses penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)? 2. Sumber dana apa saja yang digunakan untuk mewujudkan inovasi? 3. Apakah ada masalah dalam penyusunan RKA dan Solusi yang pernah dikerjakan 4. Efisiensi anggaran, apakah ada? kalau ada bagaimana pelaksanaannya?	PRIMA Wawancara, telaah dokumen 2 menit
Pelayanan Publik Digital	1. Apa saja Pelayanan Publik digital/ Aplikasi yang telah diterapkan? 2. Manfaat yang telah dirasakan baik Instansi maupun Customer? 3. Berapa banyak jumlah UKM yang menggunakan inovasi ini, dan	ANI Wawancara, telaah dokumen 2 menit

Komponen	Pertanyaan dan Kebutuhan Data/Informasi	PIC/Metode
	<p>data-data dukung lainnya? Apakah ada perbandingan data dari sebelum dan sesudah inovasi?</p> <p>4. Apa saja tantangan/masalah yang dihadapi dalam implementasi? Dan cara mengatasinya?</p> <p>5. Mengapa website Dinas Koperasi dan UKM sering tidak bisa diakses saat malam hari?</p>	
Manajemen Mutu	<p>1. Bagaimana cara ibu melakukan jaminan mutu terhadap pelayanan ke masyarakat?</p> <p>2. Bagaimana cara melakukan pengembangan berkelanjutan terhadap inovasi yang telah dikembangkan ?</p> <p>3. Apa saja indikator yang digunakan untuk mengukur mutu keberhasilan inovasi instansi?</p> <p>4. Adakah SOP terkait inovasi pelayanan?</p>	<p>TRI</p> <p>Wawancara, telaah dokumen</p> <p>2 menit</p>
Manajemen Pengawasan	<p>1. Apa saja yang menjadi Faktor Kunci Sukses (Key Success Factor) dari inovasi Ibu?</p> <p>2. Faktor Kunci Sukses (Key Success Factor) apa yang paling dominan dalam mencapai keberhasilan inovasi?</p>	<p>ARIP</p> <p>Wawancara, telaah dokumen</p> <p>4 menit</p>
Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan	<p>1. Bagaimana cara menjaga keberlangsungan dari inovasi?</p> <p>2. Bagaimana mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap inovasi yang dilakukan?</p> <p>3. Bagaimana cara ibu melakukan identifikasi dan pengelolaan risiko yang ada?</p> <p>4. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh instansi di masa depan dalam pengawasan dan pengendalian keberlanjutan inovasi?</p>	<p>ARIP</p> <p>Wawancara, telaah dokumen</p> <p>2 menit</p>