

**IMPLEMENTASI *E-SERVICE* PEMERINTAH DIY DALAM *AGILE GOVERNANCE***

Studi Kasus: Pengelolaan UMKM Melalui Aplikasi Si Bakul oleh Dinas Koperasi dan UKM

Daerah Istimewa Yogyakarta

**Skripsi**



Disusun Oleh:

Mia Triana Dewi

20190520128

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mia Triana Dewi  
NIM : 20190520128  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Implementasi *E-Service* Pemerintah DIY Dalam Agile Governance  
Studi Kasus: Pengelolaan UMKM Melalui Aplikasi Si Bakul oleh Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya asli saya. Saya tidak pernah menyerahkan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana di universitas manapun dan publikasi apapun. Saya telah mengikuti kaidah ilmiah dan mengutip semua sumber dalam skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini bebas dari plagiarisme. Jika suatu saat ada pihak-pihak tertentu yang mengadukan skripsi ini, saya akan bertanggung jawab dan menanggung segala konsekuensinya.

Yogyakarta, 28 Maret 2023



MIA TRIANA DEWI

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*Kedua Orangtua dan kakak saya, keluarga besar, sahabat dan orang-orang terkasih serta kampus tercinta Program Studi Ilmu*

*Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,*

*Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Tak lupa sholawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang cerah serta kepada keluarga dan sahabat Nabi yang telah membela dan menegakkan ajaran Islam di muka bumi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi yang penulis tulis berjudul: “Implementasi *E-Service* Pemerintahan DIY Dalam *Agile Governance*”.

Dalam penyusunan skripsi ini, diberikan bimbingan, masukan, arahan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Prof. Dr. Dyah Mutiarin, S.I.P., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan nasehat, masukan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dengan sabar.
5. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membantu dan memberikan pelayanan kepada saya selaku penulis skripsi khususnya di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY.
6. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Bambang Suparlan dan Ibu Suyatmi yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
7. Kepada ketiga saudara penulis, Dani Hartanto, Devi Ratna Nuratika dan Enggal Bagus Suseno yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 dan keluarga besar Fisipol UMY, serta sahabat saya Gupita, Zayyan, Syiffa, Puthy, Elma, Evi, Dhea, Ika, Zahwa, Evita, Iffa dan Febriana Andiani yang membantu menyusun skripsi ini.
9. Kepala seluruh keluarga besar HMI MPO FISIPOL UMY terutama untuk Akita, Alga, Ava, Defi, Hida, Icad, Indah, Inu, Iqbal, Wathon, Nadia, Olvi, Pipit yang telah menemani berproses dengan seluruh dinamika yang ada.
10. Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada Febrian Putra sebagai

*partner* yang juga turut andil dalam menemani dan membantu perjalanan skripsi saya.

Saya selaku penulis skripsi ingin meminta maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan dalam penulisan kata dan penyusunan skripsi masih belum sempurna, karena dengan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk menjadikan penulisan lebih baik lagi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, aamiin yarabbal alamin. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MIA TRIANA DEWI', with a horizontal line underneath and a vertical line extending downwards from the center.

MIA TRIANA DEWI

20190520128

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PUBLIKASI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8

1.4.2	Manfaat Praktis .....	9
1.5	Tinjauan Pustaka .....	9
1.6	Kerangka Teori.....	21
1.6.1	Agile governance .....	21
1.6.2	Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	27
1.6.3	E-Service .....	21
1.7	Kerangka Berpikir .....	31
1.8	Definisi Konseptual.....	33
1.8.1	Agile governance .....	33
1.8.2	UMKM .....	33
1.8.3	E-Service .....	34
1.9	Definisi Operasional .....	35
1.10	Metode Penelitian .....	36
1.10.1	Jenis dan Metode Penelitian.....	36
1.10.2	Lokasi Penelitian.....	37
1.10.3	Jenis dan Sumber Data .....	37
1.10.4	Teknik Pengumpulan Data.....	38
1.10.5	Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>		<b>45</b>
2.1	Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	45
2.1.1	Sejarah Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	45
2.1.2	Gambaran Umum Lokasi Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	47



2.1.3	Gambaran Umum Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	47
2.1.4	Visi dan Misi Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	48
2.1.5	Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	50
2.1.6	Inovasi Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	50
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>53</b>
3.1	Agile Governance .....	63
3.1.1	Good enough government.....	66
3.1.2	Business-driven .....	68
3.1.3	Human focused.....	71
3.1.4	Systematic and adaptive approach .....	74
3.1.5	Simple design and continouns.....	77
3.2	Implementasi E-Service .....	54
3.2.1	Efisiensi.....	56
3.2.2	Reliabilitas.....	57
3.2.3	Fulfillment.....	60
3.2.4	Privacy.....	62
3.3	UMKM Daerah Istimewa Yogyakarta.....	80
3.3.1	Peningkatan pendapatan.....	81
3.3.2	Peningkatan jumlah pelanggan .....	83
3.3.3	Peningkatan kualitas produk .....	86
3.3.4	Peningkatan kualitas SDM.....	88
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>93</b>
4.1	Kesimpulan .....	93

4.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	102

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Tinjauan Pustaka .....	9
Tabel 1. 2 Variabel, Indikator dan Parameter Penelitian .....	35
Tabel 1. 3 Rincian Data Sekunder.....	38
Tabel 3. 1 Jumlah UMKM Kabupaten/Kota DIY .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Penurunan Pendapatan UMKM DIY .....	4
Gambar 1. 2 Persentase Penurunan Pendapatan UMKM DIY .....	4
Gambar 1. 3 Alur Kerangka Berpikir Penelitian.....	31
Gambar 1. 4 Teknik Analisis Data Menggunakan Nvivo 12 Plus .....	45
Gambar 2. 1 Letak Dinas Koperasi dan UKM DIY dalam Maps .....	47
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Koperasi UKM DIY .....	50
Gambar 2. 4 Tampilan Awal Website SiBakul Jogja .....	52
Gambar 3. 1 Data Responden Penelitian .....	53
Gambar 3. 3 Indikator Agile Governance .....	65
Gambar 3. 3 Indikator Agile Governance .....	65
Gambar 3. 4 Good Enough Government.....	66
Gambar 3. 4 Good Enough Government.....	66
Gambar 3. 5 Good enough government .....	66
Gambar 3. 5 Good enough government .....	66
Gambar 3. 6 Business Driven .....	68
Gambar 3. 6 Business Driven .....	68
Gambar 3. 7 Human Focused.....	71
Gambar 3. 7 Human Focused.....	71
Gambar 3. 8 Systematic and Adaptive Approach .....	74
Gambar 3. 8 Systematic and Adaptive Approach .....	74
Gambar 3. 9 Simple Design and Continouns .....	77
Gambar 3. 9 Simple Design and Continouns .....	77

Gambar 3. 10 Implementasi E-Service.....	55
Gambar 3. 10 Implementasi E-Service.....	55
Gambar 3. 11 Layanan Data Koperasi dan UMKM SiBakul .....	61
Gambar 3. 11 Layanan Data Koperasi dan UMKM SiBakul .....	61
Gambar 3. 12 Indikator UMKM.....	81
Gambar 3. 12 Indikator UMKM.....	81
Gambar 3. 13 Profil MarketHub SiBakul Jogja .....	86
Gambar 3. 13 Profil MarketHub SiBakul Jogja .....	86
Gambar 3. 14 World Cloud Hasil Wawancara .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Hasil Wawancara.....	102
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan.....	142