

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Globalisasi merupakan suatu fenomena yang tidak dapat dihindari keberadaannya. Dampak dari adanya kondisi ini adalah berbagai perubahan yang terjadi hampir di semua tatanan kehidupan manusia. Seperti halnya 2 sisi mata uang, dimana globalisasi tidak hanya menimbulkan dampak buruk, tetapi juga dapat dirasakan positif keberadaannya bagi suatu negara (Amelia & Dewi, 2021). Salah satu contoh dampak positif yang ditimbulkan dari adanya globalisasi adalah pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Era saat ini, segala informasi dapat secara mudah diperoleh khalayak luas (Tri Santi et al., 2022). Dalam perkembangannya, melahirkan mekanisme baru dalam sistem pemerintahan negara Indonesia yakni melalui *e-government*.

Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan bertugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan berbagai pelayanan. Seiring berjalannya waktu, tuntutan atas kebutuhan masyarakat bersifat dinamis artinya selalu berubah mengikuti perkembangan zaman. Oleh karena itu, *e-government* menjadi langkah konkret yang harus dilakukan oleh pemerintah. Dengan penerapan *e-government* diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah melalui Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menyatakan bahwa tujuan pengembangan *e-government* adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka

meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Rozak & Reza, 2022).

Kabupaten Sleman adalah salah satu contoh daerah yang telah menerapkan *E-government* sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Hal ini dibuktikan dengan adanya web resmi Pemerintah Kabupaten Sleman yaitu [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id) sebagai portal utama dalam menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan urusan pemerintahan. Setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kabupaten Sleman ikut serta dalam menerapkan *e-Government* melalui website dan aplikasi dengan kegunaannya masing-masing. Berikut daftar beberapa aplikasi dan web sebagai bentuk penerapan *e-government* di Kabupaten Sleman:

1. Lapor Sleman

Suatu layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan (keluhan, kritik, dan saran) kepada Pemkab Sleman. Sistem ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman.

2. e-Pasien

Suatu layanan yang memudahkan masyarakat untuk mendaftar ke poli pada Rumah Sakit dan Puskesmas di wilayah Sleman. Masyarakat hanya perlu mendaftarkan diri secara online kemudian mendapatkan nomor antrian. Sistem ini dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

3. [jdih.slemankab.go.id](http://jdih.slemankab.go.id)

Layanan informasi yang menyediakan produk-produk hukum (Perda, Perbup, dll) dan dikelola oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.

4. Punglor Muda (Sistem Informasi Punggawa Layanan Olahraga dan Pemuda)

Sebuah portal yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi berkaitan dengan *event* olahraga yang diselenggarakan di Kabupaten Sleman. Sistem ini dikelola oleh Dinas Pemuda dan Olahraga.

5. Cariaku (Pencarian IKM Unggulan)

Aplikasi yang dirancang guna memudahkan para wisatawan baik yang berasal dari mancanegara maupun lokal untuk mencari berbagai macam produk Sleman. Berbagai macam produk unggulan Sleman ada dalam aplikasi ini seperti batik, makanan dan minuman khas Sleman, kerajinan tangan, dan lain sebagainya. Sistem ini dikelola oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

6. Rembug Warga

Aplikasi berbasis website yang ditujukan untuk masyarakat guna menyampaikan usulan demi Pembangunan di wilayah Sleman agar lebih maju. Aplikasi ini dikelola oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

7. [ipse.slemankab.go.id](http://ipse.slemankab.go.id)

Suatu sistem untuk pelayanan pengelolaan pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Sleman. Sistem ini dikelola oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Sleman.

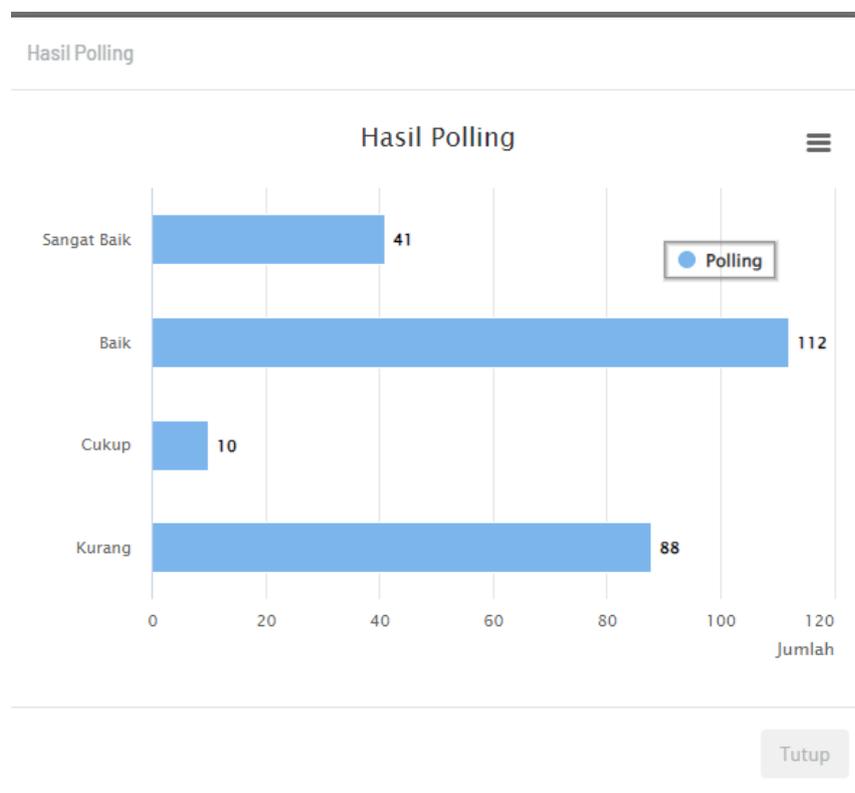
Berdasarkan daftar situs web dan aplikasi di atas, terdapat salah satu aplikasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman pada 2019 yang bernama “Cariaku”. Aplikasi Cariaku ini diluncurkan sebagai bentuk upaya pemerintah untuk memperkenalkan solusi-solusi digital guna mendukung sektor UMKM daerah. Seperti yang diketahui bahwasanya sektor UMKM memegang peranan yang strategis dalam menggerakkan roda ekonomi lokal (Umkm et al., 2023).

Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan menjadi satu hal yang patut dibanggakan. Peralpnya, seringkali ditemukan kondisi dimana UMKM yang terdapat di daerah khususnya di desa belum berkembang secara optimal dan banyak kendala yang dihadapi seperti permodalan, kurangnya pengetahuan tentang manajemen usaha, dan pemasaran. Para pelaku UMKM hanya dapat memanfaatkan acara tertentu dalam proses memasarkan produk-produknya. Akan tetapi, hal ini dirasa kurang efektif karena menguras waktu, tenaga, dan biaya.

Melalui aplikasi Cariaku, Pemerintah Kabupaten Sleman berupaya untuk meminimalkan berbagai masalah yang dihadapi UMKM saat ini dan di masa mendatang. Jika aplikasi ini benar-benar dikelola dengan baik, hal ini akan menjadi contoh bagi daerah lainnya. Namun sebaliknya, jika aplikasi ini belum

diimplementasikan secara maksimal, maka harus dilakukan evaluasi lanjutan bagi kesuksesan penerapan aplikasi ini. Peneliti juga tertarik untuk melihat bagaimana respon dan penilaian masyarakat terhadap aplikasi ini. Hal ini dirasa kepuasan masyarakat menjadi salah satu poin penting yang dapat digunakan sebagai tolok ukur suatu program dan kegiatan dapat berjalan dengan baik. Berikut adalah hasil polling masyarakat terhadap implementasi aplikasi Cariaku.

Gambar 1.1 Hasil Polling Masyarakat Terhadap Implementasi Cariaku



Sumber: Website Cariaku Sleman

Dari gambar tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap aplikasi Cariaku adalah BAIK dengan jumlah polling sebanyak 112. Namun, hal yang menjadi fokus peneliti adalah pada nilai KURANG yang masih

cukup tinggi dengan jumlah polling sebanyak 88. Dengan kondisi demikian, penulis ingin meneliti berkaitan dengan efektivitas aplikasi “Cariaku”, apakah keberadaan aplikasi ini benar-benar dirasakan kebermanfaatannya bagi masyarakat dan mampu secara efektif meningkatkan pelayanan informasi UMKM di Kabupaten Sleman.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi “Cariaku” dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi UMKM di Kabupaten Sleman Tahun 2022-2023?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap efektivitas penerapan aplikasi “Cariaku”?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari aplikasi “Cariaku” dalam meningkatkan pelayanan informasi UMKM di Kabupaten Sleman. Selain itu, dengan penelitian ini juga dapat mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas aplikasi “Cariaku”.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat Teoretis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dengan tema dan fokus yang sama. Selain itu, hasil dari penelitian

ini dapat memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung bagi pengembangan kajian pada jurusan Ilmu Pemerintahan.

#### Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memberikan masukan dan kritik terhadap Pemerintah Kabupaten Sleman khususnya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag).
- b. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai bahan perbaikan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kebijakan yang sedang berlangsung.
- c. Bagi Penulis, penelitian dapat menambah wawasan terutama berkaitan dengan implementasi dari aplikasi “Cariaku”.

## E. Tinjauan Pustaka

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul Tulisan dan Nama Jurnal	Hasil Penelitian
1	Satwika, Wirati Dhira, Retno Pujiasih, dan Matheus Gratiano Mali.	(Governance, 2023) Implementasi E-Government melalui Magelang Smart City (Magesty) Sebagai Upaya Keberlanjutan Ekosistem UMKM Kota Magelang <a href="https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadminis/article/view/7966/3203">https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadminis/article/view/7966/3203</a>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Magelang Smart City belum memberikan dampak keberlanjutan bagi UMKM di Kota Magelang. Hal itu belum berdampak secara ekonomi kepada para pelaku UMKM karena masyarakat kota Magelang cenderung tidak menggunakan platform Magesty.
2	Miliana, Novi, Muhammad Rijalus Sholihin Sholihin, dan Joko Nurhuda	(Sholihin et al., 2018) Pemanfaatan Website dan Marketplace Terpadu Untuk Meningkatkan Potensi Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kabupaten Lumajang <a href="http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PEKED/article/view/1287">http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PEKED/article/view/1287</a>	Penggunaan e-commerce melalui website terpadu merupakan salah satu cara untuk mengatasi masalah yang dihadapi UKM di Kabupaten Lumajang terutama dalam hal branding dan pemasaran produk. Oleh karena itu, pembuatan website terpadu oleh sukarelawan ataupun pelaku UKM sangat membantu pengusaha dalam perkembangan ekonomi kreatif terlebih di kabupaten Lumajang.
3	Prasetyo, Dimas Arys, dan Nasikh Nasikh.	(Prasetyo & Nasikh, 2022) Penguatan UMKM Melalui Inovasi “Lapak UMKM” Sebagai Upaya Pemulihan Ekonomi di Masa Pandemi <a href="https://stiemuttaqien.ac.id/o">https://stiemuttaqien.ac.id/o</a>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UMKM terus berinovasi, dengan hasil: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inovasi lapak UMKM efektif meningkatkan pemberdayaan masyarakat</li><li>- Lapak UMKM berhasil meningkatkan kemandirian usaha dan meningkatkan omzet UMKM</li><li>- Inovasi lapak UMKM berhasil dalam</li></ul>

		<a href="https://jurnal.stikes-w/614">js/index.php/OJS/article/view/614</a>	<p>memulai usaha berbasis ekonomi lokal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Masih banyak kekurangan dalam implementasi inovasi UMKM khususnya di bidang promosi dan regulasi pengelolaan.</li> </ul>
4	Zahra, Diva Jannati Az, Arief Bachtiar, dan Kiky Asmara	<p>(Jannati et al., 2023)</p> <p>Penerapan Aplikasi Sederhana E-Katalog UMKM Berbasis APPSHEET Pada Pembangunan UMKM Kelurahan Gedog</p> <p><a href="https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/jai/article/view/105">https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/jai/article/view/105</a></p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-katalog berbasis Appsheet dinilai sangat membantu masyarakat Kelurahan Gedog khususnya para pelaku UMKM dalam memasarkan produk-produknya secara lebih efisien.</p>
5	Hendrawan, Jodi, Ika Devi Perwitasari, dan Daud Arifin	<p>(Hendrawan et al., 2023)</p> <p>Aplikasi Kede Desa (KEDES) Untuk Digitalisasi UMKM Desa Klambir Lima Kebun</p> <p><a href="http://www.ejurnal.stmikbu-didarma.ac.id/index.php/komik/article/view/5911">http://www.ejurnal.stmikbu-didarma.ac.id/index.php/komik/article/view/5911</a></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Kede Desa dibangun dalam rangka mengatasi segala permasalahan para pengusaha UMKM sehingga melalui aplikasi ini dapat meningkatkan pengelolaan UMKM dan meningkatkan perekonomian masyarakat.</p>
6	Harjanta, Sri Lestari	<p>(Harjanta, 2022)</p> <p>Peran E-Government Dalam Membangkitkan Usaha Kecil Menengah di Daerah Istimewa Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19</p> <p><a href="https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/5768">https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/5768</a></p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan, peran E-Government melalui SiBakul Jogja yang didalamnya terdapat layanan markethub dan program gratis ongkir telah membantu UKM. Melalui markethub, pelaku UKM dapat memasarkan produknya secara online. Program gratis ongkir juga menjadi magnet bagi pembeli melarisi atau berbelanja melalui SiBakul Jogja. Anggaran gratis ongkir yang selalu meningkat setiap tahun menunjukkan bahwa program tersebut mendapat respon positif baik bagi konsumen maupun pelaku UKM yang tergabung dalam markethub SiBakul Jogja.</p>

7	Gigih, Gigih Andira Hidayat, M. Ruslan Maulani, dan Dini Hamidin	(Andira et al., 2023)  Sistem Informasi Desa Berbasis Web Untuk Meningkatkan Produk UMKM dan Layanan Masyarakat di Desa Bapangsari Kabupaten Purworejo  <a href="https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/informatika/article/download/3097/1191">https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/informatika/article/download/3097/1191</a>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi desa berbasis web di Desa Bapangsari sudah baik dengan fitur-fitur yang disediakan seperti fitur UMKM. Dengan adanya fitur UMKM ini, pelaku UMKM yang sepi peminat dapat memasarkan produknya di web secara gratis.
8	Wahyudi, Setyo Tri	(Wahyudi et al., 2019)  Optimalisasi Website kedirimenjual.com untuk Meningkatkan Brand Awareness Produk UMKM Kabupaten Kediri Melalui Digital Marketing  <a href="https://www.academia.edu/download/70109733/27388.pdf">https://www.academia.edu/download/70109733/27388.pdf</a>	Berdasarkan evaluasi dan monitoring oleh Pemerintah Kabupaten Kediri, kegiatan optimalisasi website kedirimenjual.com telah memberikan dampak signifikan bagi pengembangan dan promosi UMKM di wilayah Kabupaten Kediri dan luar daerah. Kedepannya, untuk menjaga keberlanjutan bagi pelaku UMKM dalam berproduksi serta memasarkan melalui platform website, Pemerintah Kabupaten Kediri perlu menyiapkan strategi yang terukur untuk menjaga keberlanjutan website tersebut.
9	Hasanah, Riyan Latifahul	(R. L. Hasanah, 2020)  Sistem Informasi Pelayanan Berbasis Web pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Purbalingga  <a href="http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/saintek/article/view/7833">http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/saintek/article/view/7833</a>	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwasanya dengan adanya website ini dapat memudahkan pihak Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Purbalingga dalam memberikan pelayanan berbasis online dan mengelola data koperasi dan UMKM. Adanya website ini juga mampu menjadi nilai tambah promosi bagi UMKM yang ada di wilayah Kabupaten Purbalingga.
10	Perdana, Gusti Naufal Rizky,	(Perdana et al., 2023)  Inovasi Aplikasi Bebaya untuk Pemulihan Perekonomian UMKM di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Bebaya telah sesuai dengan karakteristik inovasi, namun terdapat faktor penghambat seperti kurangnya koordinasi

	Bambang Irawan, dan Muhammad Nizar Hidayat.	Kota Samarinda <a href="http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/1355">http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/1355</a>	dan komunikasi dalam pengembangan inovasi, kurangnya pengetahuan dan partisipasi masyarakat, ketidaktepatan sosialisasi dan promosi, penurunan transaksi akibat distribusi produk inovatif yang tidak konsisten, serta belum mencakup seluruh lapisan masyarakat.
11	Misdiyanto, Ira Aprilia, dan Rendy Widi Susanto.	(Misdiyanto et al., 2022) Aplikasi Penjualan Hewan Ternak UMKM Bapak Janam di Probolinggo Berbasis Web <a href="http://ejournal.itbwigalumajang.ac.id/index.php/jid/article/view/897">http://ejournal.itbwigalumajang.ac.id/index.php/jid/article/view/897</a>	Berdasarkan hasil implementasi yang telah dilakukan, dengan keberadaan aplikasi ini penjual bisa berdagang dan menawarkan hewan ternaknya secara lebih luas dan untuk pembeli bisa membeli hewan ternak yang diinginkan dengan mudah secara online, sehingga penjual dan pembeli sama-sama bisa memanfaatkan aplikasi berbasis web ini. Jadi, aplikasi web ini sangat bermanfaat karena dapat digunakan oleh pembeli dan penjual dengan sistem PHP dan basis data MySql dan dapat diimplementasikan kedalam tampilan Web dengan baik
12	Nugraha, Andaopi Rizky, Siska Komala Sari, dan Agus Pratondo	(Nugraha et al., 2019) Aplikasi Pengelolaan UMKM dan Pemasaran Produk UMKM Berbasis Web <a href="https://www.academia.edu/download/87175415/9845.pdf">https://www.academia.edu/download/87175415/9845.pdf</a>	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi Web Gerai telah memfasilitasi dengan baik fitur pendaftaran dan pemasaran produk bagi seorang wirausahawan.</li> <li>- Aplikasi Web Gerai telah menyediakan suatu fitur untuk bidang usaha kecil dalam mengelola data UMKM.</li> </ul>
13	Kusumaningtyas, Bening Ramadan Melati, Siska Komala Sari, dan Elis Hernawati	(Melati et al., 2022) Aplikasi Berbasis Web Untuk UMKM di Kabupaten Bantul (Modul Pemilik UMKM) <a href="https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/download/18845/18231">https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/download/18845/18231</a>	Hasil penelitian ini adalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi yang kami kembangkan dapat membantu memfasilitasi Pemilik UMKM daerah Kabupaten Bantul dalam penjualan dan memasarkan produknya.</li> <li>- Aplikasi yang kami kembangkan dapat membantu Pemilik UMKM daerah Kabupaten Bantul dalam memberikan informasi UMKM kepada masyarakat luas.</li> <li>- Aplikasi yang kami kembangkan dapat membantu Pemilik UMKM</li> </ul>

			daerah Kabupaten Bantul dalam mengetahui data laporan pendapatan perperiode.
14	Hasibuan, Elpina Sari Dewi	(Hasibuan, 2022) Aplikasi Go-Online Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Panyabungan Berbasis Web  <a href="https://jurnalbackup.kaputama.ac.id/index.php/SENAT/IKa/article/viewFile/971/687">https://jurnalbackup.kaputama.ac.id/index.php/SENAT/IKa/article/viewFile/971/687</a>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi go-online ini merupakan sebuah inovasi dalam proses jual beli secara online dan dapat digunakan untuk memperluas pangsa pasar.
15	Muliawati, Wiwit, dan Laras Dewi Adistia	(Muliawati et al., 2023) Aplikasi Penjualan Oleh-Oleh Khas Kuningan Produk UMKM Agnes Berbasis Web  <a href="https://ejournal.jakstik.ac.id/index.php/sentik/article/view/3451">https://ejournal.jakstik.ac.id/index.php/sentik/article/view/3451</a>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat dengan adanya website untuk penjualan produk UMKM Agnes sudah mulai dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat tidak lagi harus datang ke Toko UMKM Agnes melainkan bisa membeli secara online

Penulis telah menjabarkan terkait lima belas artikel penelitian terdahulu dan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kecocokan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu yang membahas tentang penyediaan layanan informasi UMKM berbasis TI. Adapun *novelty* atau kebaruan dalam penelitian ini adalah terletak pada objek yang ingin diteliti yaitu berbentuk aplikasi bernama Cariaku Sleman. Selain itu, penelitian ini lebih mengukur tentang efektivitas aplikasi “Cariaku” dalam meningkatkan pelayanan informasi UMKM. Hasil dari pengukuran beserta dampak yang dirasakan dapat menjadi area penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya. Alasan memilih objek penelitian berupa aplikasi “Cariaku” karena belum ada yang menggunakan objek serupa pada penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bukan hasil dari pemikiran para peneliti lain, melainkan pemikiran peneliti sendiri. Penelitian ini akan menjadi penelitian baru dan berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian ini akan melibatkan Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan juga masyarakat para pengguna aplikasi Cariaku Sleman.

## **F. Kerangka Dasar Teori**

Kerangka dasar teori merupakan satu hal yang penting dalam melakukan sebuah penelitian karena menjadi landasan yang menjelaskan tentang aspek-aspek yang berkaitan dengan tema yang digunakan sehingga penelitian menjadi jelas dan terarah. Dalam penelitian ini, penulis memaparkan tentang definisi efektivitas, *e-government*, pelayanan publik, dan UMKM.

### **1. Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut telah berhasil dilakukan dengan benar dan sesuai dalam mencapai tujuan awal yang sudah ditentukan. Jika

didefinisikan, efektivitas merupakan pencapaian tujuan dan sasaran suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki seperti SDM, sarana dan prasarana, serta metode dan model yang digunakan (Mustofa & Ratna Yunita, 2021). Merujuk pada pendapat Ravianto (2014:11) dalam (Yanti & Ridayanti, 2022) yang mengartikan bahwa efektivitas adalah penilaian baik dan buruknya pekerjaan yang dilakukan. Maksud dari pernyataan tersebut adalah jika pekerjaan dapat selesai sesuai dengan yang direncanakan, maka hal tersebut dapat dikatakan efektif.

Definisi efektivitas juga dikemukakan oleh Soekarno K (1986:42) dalam (Julianto & Agnanditiya Carnarez, 2021) hal terpenting dalam efektivitas adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki. Menurut Bastian (2010:10) dalam (Lenak et al., 2021) efektivitas merupakan sebagian keberhasilan dalam pencapaian tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya istilah efektivitas ini merupakan sebuah ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

#### b. Ukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas menurut Campbell (1989:121) dalam (Sumbawati et al., 2020) didasarkan pada 5 hal yaitu:

1. Keberhasilan program

Hal utama yang diukur untuk mengetahui apakah program yang dijalankan efektif atau tidak adalah dengan melihat keberhasilan dari program itu sendiri. Suatu program dapat dikatakan berhasil ketika tujuan awal dari program tersebut telah tercapai.

2. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan sasaran berfokus pada hasil dari program tersebut. Apakah program tersebut telah mencapai sasaran yang sudah menjadi ketetapan awal.

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan terhadap program dapat dinilai dari bagaimana suatu program dapat memenuhi kebutuhan para penerima program tersebut. Semakin berkualitas suatu program yang sedang dijalankan, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik pula terhadap pembuat dan pelaksana program, dalam hal ini adalah pemerintah.

4. Tingkat input dan output

Efektivitas menggambarkan sebuah proses yang dimulai dari input, proses, dan output. Suatu program dikatakan berhasil ketika hasil (output) lebih baik daripada target awal sebuah program (input).

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Pencapaian tujuan secara menyeluruh dalam hal ini dapat dinilai dari sejauh mana suatu organisasi dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Sedangkan, menurut Budiani (2007:53) dalam (Hasibah et al., 2022) bahwa dalam rangka mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan 4 indikator, antara lain:

1. Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah diterapkan.

2. Sosialisasi

Sosialisasi program adalah bagaimana pelaksana program dapat melakukan sosialisasi sehingga harapannya program dapat terlaksana secara optimal. Era

saat ini, sosialisasi dapat dilakukan melalui promosi, iklan, maupun penyampaian informasi melalui media sosial.

### 3. Tujuan

Secara singkatnya, tujuan program berkaitan dengan untuk apa program tersebut dilaksanakan. Dengan kata lain, tujuan program menjadi dasar mengapa program itu dilaksanakan dan apa yang ditargetkan.

### 4. Pemantauan

Pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan program. Hal ini dilakukan guna meminimalisir hal-hal yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaan program.

Selanjutnya, menurut Duncan dalam (Al-Hamdi et al., 2023) menyatakan bahwa terdapat 3 indikator untuk mengukur efektivitas yaitu:

#### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan suatu proses yang mana dari indikator ini dapat diketahui apakah tujuan dari program yang sedang dijalankan dapat berjalan dengan optimal atau tidak. Adapun dalam pencapaian tujuan ini terdapat 2 sub indikator yaitu berkaitan dengan kurun waktu dan pencapaian sasaran program. Pencapaian tujuan dengan sub kurun waktu dapat mengukur tingkat efektivitas dari waktu pelaksanaan program baik dari tahap persiapan sampai pada tahap pelaporan.

#### 2. Integrasi

Integrasi merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan suatu kegiatan dengan melakukan sosialisasi dengan pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Melalui adanya sosialisasi, diharapkan dapat menunjang realisasi program agar dapat terlaksana dengan baik. Sosialisasi sendiri

merupakan proses mengkomunikasikan program kepada masyarakat dengan tujuan memberikan pengenalan dalam lingkungan tertentu.

### 3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kegiatan untuk menyelaraskan antara program yang akan dan sedang dilakukan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Faktor yang dapat mempengaruhi indikator adaptasi ini adalah pada peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Penelitian ini menggunakan ukuran efektivitas menurut Duncan dalam (Al-Hamdi et al., 2023). Pemilihan Teori Duncan ini didasarkan pada suatu kondisi dimana objek dari penelitian ini bersifat dinamis dalam konteks aplikasi digital sehingga diperlukan indikator yang menekankan pada pentingnya penyesuaian terhadap segala perubahan dan hal ini sangat relevan dengan indikator adaptasi dari Teori Duncan.

## 2. *E-Government (Electronic Government)*

### a. Pengertian *E-Government*

*E-Government* diterapkan di Indonesia sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Hal tersebut menghendaki adanya sebuah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif, transparan, bersih, dan akuntabel khususnya dalam hal pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tui et al., 2022) yang menyatakan bahwasanya dengan adanya konsep e-government diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Masyarakat tidak harus mengunjungi kantor untuk melakukan pelayanan karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Tidak dapat dipungkiri bahwasanya penerapan e-government adalah sebuah bentuk adaptasi dari segala perubahan yang terjadi dan merupakan dampak perkembangan teknologi informasi dunia (Pengembangan et al., 2021).

Penerapan e-government ini juga menjadi salah satu cara untuk menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan swasta. Para pemangku kepentingan harus mampu bekerja sama untuk mencapai target yang telah ditentukan, peningkatan efisiensi pemerintah sebagai pemberi layanan dan kepuasan para penerima layanan (Wargadinata, 2021). Pemerintah sebagai inisiator dari e-government harus mempertimbangkan beberapa dimensi seperti kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan atas suatu program atau aplikasi tertentu sebagai faktor terpenting. Secara garis besarnya, konsep e-government didefinisikan sebagai terobosan baru yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik sehingga harapannya pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih berkualitas dalam memenuhi setiap layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Kategori *E-Government*

Menciptakan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan swasta merupakan salah satu tujuan dari adanya konsep *e-government*. Dalam segi pemanfaatan dan pengembangannya, *E-Government* dapat dibagi menjadi empat kategori yaitu:

a) *Government to citizen*

Penerapan teknologi dalam rangka memberikan layanan dari pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat. Kelebihannya terletak pada kecepatan, praktis, nyaman, dan tidak dibatasi waktu dalam mengakses layanan. Contohnya adalah portal pelayanan publik yang berupa website dan aplikasi mobile. Melalui ini, masyarakat mampu mengakses berbagai informasi berkaitan dengan program-program sosial dan lainnya.

b) *Government to business*

Penerapan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan transaksi antara pemerintah dengan pebisnis. Contohnya adalah *e-procurement* atau pengadaan barang dan jasa elektronik. Melalui *e-procurement* ini pengadaan barang dan jasa menjadi lebih transparan dan efisien.

c) *Government to employee*

Pemanfaatan teknologi yang bertujuan untuk menyediakan layanan yang mencakup seluruh aktivitas antara pemerintah dengan pegawainya.

d) *Government to government*

Pemanfaatan teknologi yang bertujuan untuk mencakup seluruh aktivitas antar pemerintah, memudahkan komunikasi dan pertukaran informasi antar lembaga.

Dari 4 kategori tersebut dapat disimpulkan bahwasanya penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan swasta dengan syarat apabila dilakukan dengan baik. Hal ini juga akan mendorong tercapainya tujuan utama dari penerapan konsep *e-government* yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Tujuan E-Government

Tujuan umum dari penerapan *e-Government* adalah memudahkan proses penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan publik agar efektif dan efisien. Hal ini diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dalam pengembangannya, terdapat 4 poin penting untuk mencapai tujuan dalam konsep *e-government* yaitu pembangunan jaringan informasi yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, menciptakan hubungan yang komunikatif dengan ranah bisnis, membangun jaringan komunikasi antar lembaga dan membuka ruang partisipasi bagi

masyarakat, serta menciptakan manajemen kinerja yang efektif dan transparan (Wirawan, 2020).

d. Manfaat *E-Government*

Penerapan *E-Government* dalam urusan pemerintahan memiliki manfaat yang cukup banyak yaitu:

- a. Tidak mengeluarkan biaya yang banyak, artinya seluruh pelayanan dilakukan secara online atau dalam jaringan sehingga sangat mengurangi biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh para pengguna layanan.
- b. Menumbuhkan transparansi dan akuntabilitas, artinya melalui implementasi e-government ini dapat meningkatkan kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka menerapkan good governance melalui penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
- c. Memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, artinya lebih berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi. Melalui penerapan *e-government*, masyarakat tidak lagi secara fisik mendatangi kantor pemerintahan karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Informasi-informasi yang disediakan oleh pemerintah-pun tersedia dalam 24 jam dan 7 hari dalam seminggu tanpa harus mengikuti jam operasional kantor.

### **3. Pelayanan Publik**

a. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam KBBI, pelayanan berasal dari kata “melayani” yang artinya membantu menyiapkan segala hal yang diperlukan seseorang. Pada dasarnya, arti dari pelayanan adalah cara melayani, menyikapi, membantu, dan menyelesaikan keperluan akan

kebutuhan seseorang. Pelayanan merupakan suatu hal yang tidak berwujud dan tidak berbentuk, namun dapat dirasakan oleh para penerimanya.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pratama, 2019). Dalam buku yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan kepada suatu instansi tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniati et al., 2015). Dengan demikian, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat luas dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan.

#### b. Prinsip Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa terdapat 10 prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

##### 1. Kesederhanaan prosedur

Kesederhanaan merupakan pelayanan yang dilakukan secara tidak berbelit-belit agar mudah dipahami oleh masyarakat.

##### 2. Kejelasan

Dalam prinsip kejelasan ini mencakup beberapa hal yaitu persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya dan tata cara pembayaran, unit kerja harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan.

##### 3. Kepastian Waktu

Setiap layanan yang diberikan harus dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan, benar, dan teliti.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik yang memberi rasa aman dan hukum yang pasti. Tidak boleh adanya tekanan atau intimidasi.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, peralatan kerja, dan pendukung lainnya.

8. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi layanan harus selalu bersikap disiplin, sopan, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

9. Kemudahan akses

Layanan harus mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat baik masyarakat secara umum maupun disabilitas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus nyaman seperti tersedianya ruang tunggu yang rapi, bersih, dan tertata. Selain itu juga harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

### c. Jenis Pelayanan

Berdasarkan KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2013, secara garis besar terdapat 3 jenis pelayanan publik yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

#### 1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan dalam rangka memfasilitasi proses administrasi yang biasanya menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti KTP, SIM, Akta Kelahiran, dan dokumen resmi lainnya.

#### 2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan dimana barang dalam bentuk fisik disediakan sebagai bagian dari layanan yang diberikan. Contohnya perangkat komputer yang digunakan dalam rangka mendukung suatu layanan.

#### 3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak yang membutuhkan tanpa harus menghasilkan produk fisik. Contoh dari pelayanan jasa adalah konsultasi, perawatan dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan lain sebagainya.

### d. Indikator Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam (Mustofa, A., & Zainal, 2023) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan.

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi pelayanan yang berbentuk fisik seperti gedung, sarana prasarana, dan personil.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi pelayanan berupa kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan baik dari segi waktu, berusaha agar tidak melakukan kesalahan, dan bersikap simpatik.

## 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Salah satu kemampuan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan adalah tanggap. Tanggap yang berarti cepat dan tepat.

## 4. *Assurance* (Jaminan Kepastian)

Pengetahuan dan kemampuan para “pelayan publik” untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi.

## 5. *Empathy* (Empati)

Empati adalah sikap perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan. Memahami keinginan pelanggan merupakan poin penting dalam dimensi ini.

# 4. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

## a. Pengertian UMKM

UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) menjadi bagian penting dalam perekonomian suatu negara. Pasalnya, keberadaan UMKM dapat mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mewujudkan stabilitas nasional (Arianto, 2021). Badan Pusat Statistik (BPS) mendefinisikan usaha mikro, kecil, menengah atas dasar jumlah pekerja yaitu usaha mikro memiliki jumlah pekerja tetap sebanyak 4 orang, usaha kecil memiliki pekerja tetap sebanyak 5 sampai dengan 19 orang, dan usaha menengah memiliki jumlah pekerja tetap sebanyak 20 sampai dengan 99 orang (Salman Al Farisi, 2022). Lebih

lanjut dijelaskan tentang definisi usaha mikro, kecil, menengah dalam (Atsar, 2021) menurut pasal 1 UU Nomor 20 Tahun 2008 sebagai berikut:

1) Usaha Mikro

Usaha mikro adalah jenis usaha yang memiliki skala paling kecil. Usaha ini dimiliki oleh perorangan yang memenuhi syarat maupun kriteria UMKM yang diatur dalam UU (Undang-Undang). Contohnya adalah pedagang kaki lima dan warung kelontong.

2) Usaha Kecil

Usaha kecil adalah jenis usaha yang memiliki skala lebih besar jika dibandingkan dengan usaha mikro. Usaha ini didirikan sendiri baik perorangan maupun badan usaha yang mana usaha kecil ini bukan bagian dari cabang usaha menengah. Contohnya adalah kafe kecil.

3) Usaha Menengah

Usaha menengah adalah jenis usaha yang memiliki skala paling besar. Usaha ini didirikan sendiri baik perorangan maupun badan usaha yang mana usaha menengah ini bukan bagian dari cabang usaha kecil. Usaha menengah juga sudah memiliki ruang lingkup usaha yang lebih luas contohnya adalah pabrik.

b. Kriteria UMKM

Dalam mengelompokkan suatu usaha baik usaha mikro, kecil, maupun menengah dapat didasarkan atas kriteria menurut asset dan omset yang diatur dalam UU Nomor 20 Tahun 2008 sebagai berikut:

1) Usaha Mikro

Usaha mikro adalah jenis usaha yang memiliki kriteria kekayaan bersih maksimal Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) di luar tanah dan bangunan tempat usaha, serta pendapatan tahunan maksimal Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

## 2) Usaha Kecil

Usaha kecil adalah jenis usaha dengan kriteria kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) hingga maksimal Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, serta memiliki pendapatan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) hingga maksimal Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah).

## 3) Usaha Menengah

Usaha menengah adalah jenis usaha dengan kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) hingga maksimal Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, serta memiliki pendapatan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) hingga maksimal Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah).

### c. Klasifikasi UMKM

Usaha mikro, kecil, menengah dapat dikategorikan dalam 4 kelompok. Berikut adalah kategori Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM):

- 1) *Livelihood Activities*, merupakan usaha yang digunakan sebagai sumber mencari nafkah. Contohnya adalah pedagang kaki lima.

- 2) *Micro Enterprise* merupakan usaha yang memiliki sifat pengrajin, namun belum memiliki sifat kewirausahaan.
- 3) *Small Dynamic Enterprise* merupakan usaha yang telah memiliki jiwa kewirausahaan dan mampu menerima ekspor.
- 4) *Fast Moving Enterprise* merupakan usaha yang telah memiliki jiwa kewirausahaan yang mana nantinya akan dapat melakukan transformasi menjadi usaha besar.

d. Peran UMKM

Secara umum, peran UMKM merujuk pada bagaimana keberadaan UMKM menimbulkan dampak positif bagi suatu negara. Tidak dapat dipungkiri bahwasanya UMKM memegang peranan strategis atas perekonomian negara. Keberadaan UMKM tidak hanya berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi saja, tetapi juga menciptakan masyarakat yang lebih berkelanjutan. Berikut adalah peran UMKM yang dikutip dalam (Salman Al Farisi, 2022).

1) Pemeran utama dalam perekonomian

UMKM memegang peran yang sangat penting dan dominan dalam perekonomian dengan memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dengan menciptakan nilai tambah dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

2) Penyedia lapangan pekerjaan

UMKM menjadi salah satu pilar yang dapat mengurangi angka pengangguran di suatu negara. Pasalnya, UMKM memiliki peran pemberdayaan yang mana dengan keberadaan UMKM ini dapat membuka peluang lapangan kerja bagi masyarakat setempat.

- 3) Pemain utama dalam pengembangan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat

UMKM berperan penting dalam memajukan ekonomi lokal sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah. Seperti pada poin kedua yakni dengan keberadaan UMKM dapat menciptakan lapangan kerja dimana UMKM di daerah biasanya merekrut pekerja yang berasal dari penduduk setempat. Hal ini berkontribusi secara langsung pada peningkatan pendapatan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

- 4) Pencipta pasar baru dan inovasi

UMKM sensitif terhadap segala perubahan dalam kebutuhan dan preferensi pasar. UMKM ini dapat mendeteksi celah-celah pasar dan merespon dengan mengembangkan produk yang baru yang berbeda dari sebelumnya, Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi, memanfaatkan sumber daya manusia yang kreatif dan terampil, serta dapat berkolaborasi dengan pihak tertentu agar menghasilkan inovasi yang lebih baik.

Dari beberapa peran UMKM yang telah dijelaskan di atas, maka dapat didapatkan kesimpulan bahwa UMKM harus dikembangkan secara terstruktur dan berkelanjutan dengan arah peningkatan produktivitas dan daya saing sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan membangun situs website. Melalui website ini, dapat menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Dengan website yang berkualitas dan informatif, sangat memberikan kemudahan dalam mencari produk yang diinginkan, sehingga hal ini berdampak positif terhadap nilai kepuasan masyarakat para pengguna website terkait layanan yang diberikan.

## **G. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual merupakan unsur penting dalam sebuah penelitian. Tujuan dari adanya definisi konseptual ini adalah untuk membatasi pengertian konsep agar tidak terjadi kesalahan.

1. Efektivitas adalah suatu cara untuk mengetahui pencapaian suatu program dan kegiatan yang sedang dilakukan oleh pemerintah maupun SKPD. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif jika hasil dari kegiatan tersebut dilakukan sesuai dengan harapan awal yang telah disepakati.
2. *Electronic Government* adalah suatu konsep penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan e-government adalah untuk meningkatkan efisiensi khususnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
3. Pelayanan Publik adalah bentuk pelayanan pemerintah kepada publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat berupa administratif, barang, maupun jasa.
4. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) adalah usaha yang dikelola perseorangan atau badan usaha dengan kriteria modal seperti yang sudah ditentukan. Kriteria usaha mikro yaitu mempunyai aset maksimal lima puluh juta rupiah dan omsetnya maksimal tiga ratus juta rupiah; kriteria usaha kecil yaitu memiliki aset lebih dari lima puluh juta sampai dengan lima ratus juta dan omsetnya lebih dari tiga ratus juta sampai dengan dua miliar lima ratus juta rupiah; kriteria usaha menengah yaitu memiliki aset di atas lima ratus juta rupiah sampai dengan sepuluh miliar dan omsetnya dua miliar lima ratus juta rupiah hingga lima puluh miliar.

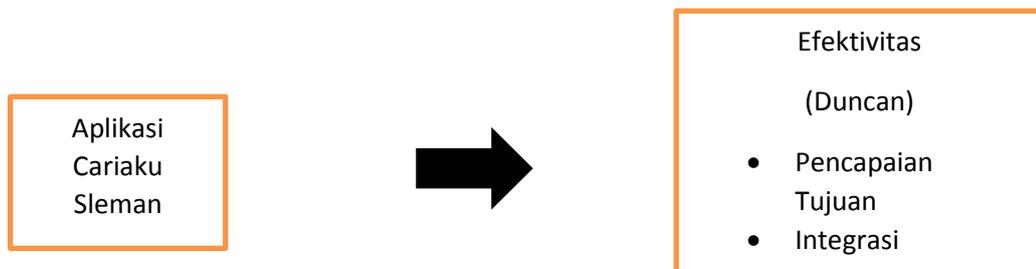
## H. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan suatu definisi yang berfungsi sebagai petunjuk dalam mengukur variabel, sehingga perlu adanya batasan penelitian dengan menggunakan indikator yang telah ditentukan.

Variabel	Indikator	Parameter
Efektivitas	Pencapaian Tujuan	a) Tahapan pelaksanaan program b) Waktu pelaksanaan program c) Pencapaian sasaran d) Target pencapaian e) Evaluasi program
	Integrasi	a) SDM (Sumber Daya Manusia) b) Sosialisasi pelaksanaan program c) Pengawasan program
	Adaptasi	a) Sarana dan Prasarana b) Pembaharuan Strategi

## I. Kerangka Pikir Penelitian

Berikut adalah alur pemikiran dalam penelitian ini:



## J. Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan sebagai dasar untuk mengumpulkan dan menganalisis data sebagai jawaban atas suatu permasalahan yang ada di lapangan dalam konteks ini adalah perihal efektivitas suatu aplikasi yaitu Cariaku Sleman. Pemilihan metode penelitian yang tepat sesuai dengan permasalahan merupakan satu hal yang sangat penting dalam rangka memastikan keberhasilan penelitian melalui keakuratan data dan informasi yang diperoleh.

## 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami kondisi tertentu dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam terhadap potret kondisi di lapangan tentang apa yang sedang terjadi sesungguhnya (Fadli, 2021). Dengan metode ini, diharapkan peneliti benar-benar mampu untuk mendapatkan informasi mendalam berkaitan dengan efektivitas aplikasi Cariaku Sleman.

## 2. Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan atas data primer dan data sekunder.

### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari subjek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara dengan pihak terkait yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman dan masyarakat umum para pengguna aplikasi Cariaku.

Indikator Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Data Sekunder
Pencapaian Tujuan	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman dan masyarakat umum pengguna aplikasi Cariaku	Wawancara dan Observasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data Statistik Pengunjung</li><li>2. Hasil Polling Masyarakat</li><li>3. Data rating dan ulasan masyarakat di Google Play Store</li><li>4. <i>Screenshot</i> tampilan aplikasi sebelum dan sesudah dilakukan</li></ol>

			pembaharuan
Integrasi	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman	Wawancara dan Observasi	1. <i>Screenshot</i> proses sosialisasi melalui media sosial (Instagram dan Twitter)
Adaptasi	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman	Wawancara dan Observasi	Dalam indikator ini tidak menggunakan data sekunder

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari buku, jurnal terdahulu, maupun dokumen yang berhubungan dengan tema penelitian. Secara umum, data sekunder ini dapat berupa laporan historis yang tersusun dalam arsip. Dalam penelitian ini, salah satu sumber data sekunder diperoleh dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman.

No	Nama Data
1.	Rencana Strategis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman Tahun 2021-2026
2.	Masterplan Pengembangan <i>Smartcity</i> Kabupaten Sleman Tahun 2017-2026

#### 3. Unit Analisis Data

Unit analisis data merupakan satuan yang diteliti berupa individu dan/atau kelompok sebagai subjek penelitian. Pemilihan subjek penelitian sebagai narasumber atau informan harus memiliki pengetahuan dan informasi yang berkaitan dengan aplikasi Cariaku Sleman. Oleh karena itu, unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Perindustrian

dan Perdagangan Kabupaten Sleman sebagai pelaksana aplikasi Cariaku dan juga masyarakat umum pengguna aplikasi Cariaku Sleman.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

##### a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan *interview* antara pewawancara dan narasumber. Penulis menggunakan cara ini untuk mendapatkan data yang relevan berkaitan dengan judul penelitian yaitu efektivitas aplikasi cariaku dalam meningkatkan layanan informasi UMKM. Dalam penggunaan teknik wawancara ini penulis juga memanfaatkan alat perekam untuk menghindari adanya kehilangan data hasil wawancara.

b. Observasi merupakan teknik pengumpulan data berupa pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Dalam teknik ini, penulis akan mendapatkan fakta-fakta sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pengamatan terhadap tampilan aplikasi Cariaku sebelum dan sesudah dilakukannya pembaharuan yangmana data ini digunakan untuk mendukung indikator pencapaian tujuan pada parameter evaluasi. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk mengamati bagaimana proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman khususnya melalui media sosial. Hal ini dilakukan untuk mendukung indikator integrasi dalam parameter sosialisasi. Terakhir, pengamatan juga dilakukan secara langsung ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan berkaitan dengan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung indikator adaptasi.

##### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berupa arsip, jurnal, dan dokumen lain yang berhubungan dengan fokus kajian penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan dokumen berupa Rencana Strategis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sleman Tahun 2021-2026. Dalam dokumen tersebut terkandung dasar dari implementasi aplikasi Cariaku yang dapat mendukung indikator pencapaian tujuan yaitu kewajiban Disperindag untuk memanfaatkan teknologi dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah data dan informasi yang telah diperoleh. Tujuannya adalah untuk memperjelas isi dari data dan informasi yang kemudian dipaparkan dengan kalimat dan dipisahkan sesuai dengan kategorinya sehingga memudahkan dalam membuat kesimpulan penelitian. Berikut langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini:

- a. Pengumpulan data, yaitu proses pengumpulan data hasil penelitian
- b. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemilahan, dan pemusatan perhatian yang diperoleh di lapangan
- c. Penyajian data, yaitu proses mendeskripsikan data dalam bentuk kalimat

Penarikan kesimpulan, yaitu proses menyimpulkan informasi sebagai jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.