

BAB 1V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dalam menjalankan *E-Service* BPUM Tahap 3 Tahun 2021, Dindagkop UKM Kabupaten Demak menemui banyak hambatan dalam mencapai layanan yang berkualitas. Berbagai macam masalah muncul dalam *E-Service*: 1) *website* tidak dapat diakses pada periode pendaftaran; 2) kegagalan dalam pengunggahan berkas/dokumen; 3) kurangnya responsivitas; 4) Peretasan data pribadi. Empat masalah tersebut menunjukkan bahwa Dindagkop UKM Kabupaten Demak gagal dalam menyelenggarakan layanan publik secara mumpuni karena belum memenuhi sebagian besar komponen *E-Service*. Komponen *reliability*, *system availability*, dan *responsiveness* belum terpenuhi, sementara aspek *empathy* dan *ease of use* terbilang cukup tercapai, serta aspek *data & privacy* masih terlaksana sebagian.

Masalah-masalah yang muncul dalam *E-Service* berakar pada keterbatasan sumber daya, baik jumlah petugas maupun jumlah anggaran. Keterbatasan anggaran membuat Dindagkop UKM Kabupaten Demak tidak mampu melakukan penyediaan layanan dan pemeliharaan secara mumpuni, sementara keterbatasan jumlah petugas mengakibatkan beban kerja yang tinggi sehingga pekerjaan terbilang kurang optimal. Meskipun gagal memberikan pelayanan mumpuni karena menjumpai masalah sumber daya yang terbatas, *E-Service* tetap unggul dibandingkan pelayanan konvensional. Beberapa kelebihan pelayanan elektronik: 1) Seleksi dan/atau verifikasi berkas lebih mudah; 2) Pendaftaran lebih efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya; 3) menghindari kontak fisik, terutama di masa pandemi Covid 19.

4.2. Saran

Adapun kekurangan dalam penyelenggaraan layanan elektronik bukanlah alasan untuk mendiskreditkan aspek “elektronik” dalam layanan. Lebih jauh dari itu, pengembangan dan optimalisasi kebijakan perlu dilakukan untuk mendorong kualitas pelayanan lebih baik sehingga menciptakan manfaat yang lebih signifikan. Adapun saran yang dapat digunakan untuk Dindagkop UKM Kabupaten Demak:

1. Pemanfaatan *Tools* dan *Artificial Intelligence*

Membuat dan/atau memanfaatkan *tools* atau software pengolahan data berbasis otomasi dan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) yang terintegrasi akan mempercepat proses *cleansing* dan verifikasi data. Ini masuk akal karena Tim Pelaksana BPUM terbebani dengan pekerjaan repetitif, yaitu mencocokkan data pada masing-masing dokumen yang diajukan oleh calon penerima. Selain itu, pemanfaatan *platform* alternatif selain *website* dapat mengatasi masalah keterbatasan teknologi. Dengan kemajuan zaman yang semakin pesat, beberapa *tools* atau perangkat untuk pekerjaan tersebut tersedia secara komersil dan dapat diimplementasikan:

1) *Google Forms* dan aplikasi sejenis

Google Forms merupakan *software* berbasis web yang berfungsi untuk produktivitas dan alat survei online, yang digunakan untuk membuat survei, kuesioner, atau formulir lainnya dengan bermacam jenis pertanyaan: pilihan ganda, isian singkat, hingga pengunggahan dokumen. *Google Forms* atau perangkat sejenis dapat menjadi alternatif untuk mengumpulkan data, mengelola, hingga menganalisis data dengan *reliable*. Menurut pengamatan penulis, aplikasi ini sangat jarang mengalami masalah teknis, sementara memiliki antarmuka yang relatif mudah bagi orang awam.

2) *Image Interpreter* atau *Optical Character Recognition (OCR)*

Kecerdasan buatan (AI) dapat berfungsi sebagai *interpreter* gambar atau alat untuk membaca informasi dalam gambar atau dokumen untuk mengenali dan mengekstrak teks dari gambar atau dokumen yang dipindai. Penggunaan AI untuk mengenali informasi pada dokumen/berkas dapat mengurangi beban kerja verifikasi dokumen.

3) *AI Chatbot*

Penggunaan *AI Chatbot* dapat mengurangi beban kerja pegawai dalam memberikan respon pada banyak komentar atau pesan dari pengguna layanan, terutama pada pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Question*) seperti prosedur administrasi, periode akses layanan, hingga solusi permasalahan.

2. Menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP dapat dibuat dengan lebih spesifik memuat beberapa prosedur, garis kewenangan, dan spesialisasi pekerjaan antar pegawai agar tercipta kejelasan dalam pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien. SOP juga perlu disampaikan ke publik agar masing-masing pegawai lebih akuntabel dan bertanggung jawab dalam pekerjaan. Di satu sisi, publik akan memiliki kepastian dan kepercayaan (trust) pada instansi sehingga dapat menciptakan kepuasan publik yang baik pada akhirnya.

3. Pengintegrasian Program BPUM

BPUM dapat diintegrasikan dengan program lainnya seperti program pelatihan agar pelaku usaha mikro yang menjadi sasaran bantuan tidak hanya diberikan bantuan modal tetapi juga dilengkapi dengan kemampuan untuk mengelola bantuan tersebut.

4. Membuat Laporan Pertanggungjawaban (LPJ)

Implementasi pelaksanaan kebijakan BPUM Tahap 3 Tahun 2021 di Kabupaten Demak jelas merupakan dasar pertimbangan untuk melakukan evaluasi untuk kebijakan atau program di masa depan. Publikasi laporan di *website* Go-Desmart penting agar gambaran program bisa diakses oleh masyarakat sebagai pihak yang paling terdampak dalam pelayanan publik.

Selain Dindagkop UKM Kabupaten Demak, Kementerian Koperasi dan UKM juga dapat melakukan upaya perbaikan. Sebagai inisiator program, instansi pemerintah dengan hierarki tertinggi (pada bidang UMKM), serta pihak yang bertanggung jawab dalam penyusunan pedoman umum pelaksanaan BPUM, Kemenkop UKM dapat membuat satu sistem terintegrasi yang dapat mendorong efektivitas dan efisiensi layanan pada level Kabupaten/Kota. Kemenkop UKM dapat menyusun satu platform baru atau menambahkan fitur pendaftaran calon penerima BPUM pada *website* resmi Kemenkop UKM *kemenkopukm.go.id*, kemudian mendistribusikan akses kontrol pada *database* layanan kepada dinas/instansi di tingkat kabupaten/kota sebagai admin pengelola layanan.