

Optimalisasi Layanan Publik untuk UMKM Berbasis Media, Informasi, dan Teknologi sebagai Pilar Ekonomi Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.32509/abdimoestopo.v8i1.4729>

Harry Nenobais¹, T. Herry Rachmatsyah², Roy Tumpal³, Ferid Nugroho⁴

^{1,2,3,4}Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Jl. Hang Lekir I No.8, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270

*Email Korespondensi : harynenobais@dsn.moestopo.ac.id

Abstract – This study aims to optimize public services in supporting the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector based on media, information, and technology (MIT) as the main pillar of the Indonesian economy. A qualitative approach was used with a participatory method involving government officials, MSME actors, and information technology experts to evaluate the effectiveness of public services in facilitating the adoption of MIT technology by MSMEs. Data were collected through in-depth interviews, focus group discussions (FGDs), and participatory observations in government agencies & MSME communities in various regions. The results show that public services still face obstacles in terms of providing access to information and appropriate training for MSME actors. Although there are government programs that support the digitalization of MSMEs, their effectiveness is not optimal due to the lack of coordination between related agencies and the lack of understanding of MSME actors regarding technology. However, through increasing the capacity of the apparatus and more structured training programs, the potential for MSMEs to develop through MIT technology can increase significantly. The conclusion of this study is that optimizing public services is very much needed to strengthen the MSME sector based on MIT, which can ultimately strengthen Indonesia's economic competitiveness.

Keywords: Public Services; MSMEs; Information Technology

Abstrak – Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam mendukung sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berbasis media, informasi, dan teknologi (MIT) sebagai pilar utama perekonomian Indonesia. Pendekatan kualitatif digunakan dengan metode partisipatif yang melibatkan aparatur pemerintah, pelaku UMKM, serta pakar teknologi informasi untuk mengevaluasi efektivitas layanan publik dalam memfasilitasi adopsi teknologi MIT oleh UMKM. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, diskusi kelompok terfokus (FGD), dan observasi partisipatif pada instansi pemerintah dan komunitas UMKM di berbagai wilayah. Hasil Pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik masih menghadapi kendala dalam hal penyediaan akses informasi dan pelatihan yang tepat guna bagi pelaku UMKM, terutama dalam pemanfaatan teknologi MIT. Meskipun terdapat program pemerintah yang mendukung digitalisasi UMKM, efektivitasnya belum optimal akibat kurangnya koordinasi antara instansi terkait dan minimnya pemahaman pelaku UMKM terhadap teknologi. Namun, melalui peningkatan kapasitas aparatur dan program pelatihan yang lebih terstruktur, potensi UMKM untuk berkembang melalui teknologi MIT dapat meningkat secara signifikan. Simpulan dari Pengabdian kepada masyarakat ini adalah optimalisasi pelayanan publik sangat diperlukan untuk memperkuat sektor UMKM berbasis MIT, yang pada akhirnya dapat memperkuat daya saing ekonomi Indonesia secara global.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; UMKM; Teknologi Informasi

I. PENDAHULUAN

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peranan strategis dalam perekonomian nasional. UMKM berkontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja (BPS, 2024). Hal ini menjadikan sektor UMKM sebagai tulang punggung perekonomian, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan pemerataan pembangunan. Namun, meskipun memiliki kontribusi yang besar, UMKM di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat pertumbuhannya, salah satunya adalah keterbatasan dalam mengadopsi teknologi informasi dan media berbasis digital (MIT). Dalam era digitalisasi ini, penerapan teknologi digital sangat penting untuk mendorong efisiensi operasional dan memperkuat daya saing UMKM di pasar global.

Kendala utama yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam memanfaatkan MIT adalah terbatasnya akses terhadap informasi dan pelatihan yang relevan. Banyak pelaku UMKM yang belum memahami potensi teknologi digital yang dapat digunakan untuk memperbaiki operasional bisnis mereka, seperti dalam hal pemasaran online, manajemen inventaris, dan sistem pembayaran digital. Banyak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang belum memiliki keterampilan teknis yang memadai, sehingga mereka menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi yang terjadi. Selain itu, akses terhadap sumber daya dan pelatihan yang relevan juga sangat terbatas, yang menjadi hambatan bagi adopsi teknologi yang lebih luas di kalangan UMKM (Reihs et al., 2021).

Selain masalah akses dan keterampilan, efektivitas berbagai program pemerintah yang bertujuan mendigitalisasi UMKM juga masih belum optimal. Pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai inisiatif untuk mendukung digitalisasi sektor UMKM, namun efektivitas program-program tersebut sering kali terhambat oleh kurangnya koordinasi antara instansi yang terlibat. Meskipun terdapat berbagai kebijakan yang bertujuan untuk mendorong digitalisasi, pelaksanaan inisiatif-inisiatif ini seringkali kurang kohesif, dengan masing-masing lembaga beroperasi secara independen dan tanpa kolaborasi yang efektif. Akibatnya, keuntungan yang dihasilkan tidak sepenuhnya dirasakan oleh para pelaku dalam sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Setiawan et al., 2023).

Pendekatan kolaboratif untuk mengoptimalkan layanan publik bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan strategi penting dalam meningkatkan lanskap ekonomi Indonesia. Metode ini tidak hanya mengakui pentingnya masukan dari berbagai pemangku kepentingan, tetapi juga menekankan perlunya solusi yang didasarkan pada realitas yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ini. Dengan memanfaatkan berbagai perspektif lembaga pemerintah, pakar industri, pemilik UMKM, dan konsumen pendekatan ini menumbuhkan pemahaman holistik tentang tantangan dan peluang dalam sektor tersebut.

Salah satu manfaat paling signifikan dari kerangka kerja kolaboratif ini adalah kapasitasnya untuk mendorong inovasi. Ketika berbagai pemangku kepentingan berkumpul, mereka membawa wawasan dan pengalaman unik yang dapat mengarah pada pengembangan solusi baru yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus UMKM. Misalnya, UMKM yang mengkhususkan diri dalam kerajinan tangan mungkin menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan perusahaan rintisan teknologi. Dengan melibatkan perwakilan dari kedua sektor, pembuat kebijakan dapat melihat hambatan umum, seperti akses ke pendanaan atau tantangan penetrasi pasar, dan merancang strategi terpadu yang mengatasi masalah ini secara komprehensif. (Ermatita et al., 2024)

Selain itu, melibatkan UMKM dalam proses pengambilan keputusan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik benar-benar mencerminkan kebutuhan mereka. Sering kali, kebijakan dikembangkan tanpa masukan yang cukup dari perusahaan yang ingin mereka dukung, yang mengarah pada tindakan yang mungkin bermaksud baik tetapi pada akhirnya

tidak efektif. Dengan membangun platform untuk dialog seperti lokakarya, kelompok fokus, atau forum daring pemerintah dapat mengumpulkan umpan balik yang berharga dan bersama-sama menciptakan solusi yang praktis dan berdampak. Keterlibatan ini juga dapat meningkatkan rasa kepemilikan di antara pemilik UMKM terhadap inisiatif publik, sehingga meningkatkan kemungkinan keberhasilannya.

Area utama untuk peningkatan layanan publik mungkin termasuk memfasilitasi akses yang lebih baik ke informasi dan teknologi. Bagi banyak UMKM, menavigasi lanskap digital menimbulkan tantangan yang signifikan, terutama bagi mereka yang berada di daerah pedesaan atau daerah yang kurang terlayani. Upaya kolaboratif dapat menghasilkan pengembangan program pelatihan khusus yang meningkatkan literasi digital, membekali UMKM dengan keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan platform daring untuk pemasaran dan penjualan. Selain itu, layanan publik dapat berperan dalam menciptakan infrastruktur digital yang kuat yang mendukung e-commerce, sehingga memperluas akses pasar baik di dalam negeri maupun internasional.

Area penting lainnya adalah akses ke keuangan. UMKM sering kali kesulitan mendapatkan pendanaan karena riwayat kredit atau agunan yang tidak memadai. Kemitraan kolaboratif dapat membantu mengidentifikasi model pembiayaan alternatif, seperti keuangan mikro atau pendanaan massal, dan mempromosikan program literasi keuangan untuk membantu pemilik UMKM mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan mempersiapkan aplikasi pendanaan. Lebih jauh lagi, kemitraan publik-swasta dapat berperan penting dalam membangun skema hibah atau program insentif yang mendorong inovasi dan pertumbuhan dalam sektor UMKM.

Pentingnya evaluasi berkelanjutan tidak dapat dilebih-lebihkan. Lingkungan bisnis bersifat dinamis, dengan kondisi pasar, preferensi konsumen, dan kemajuan teknologi yang terus berubah. Pendekatan kolaboratif yang mendorong dialog berkelanjutan antara para pemangku kepentingan akan memungkinkan adaptasi tepat waktu terhadap layanan publik sesuai kebutuhan. Memanfaatkan analisis data dan mekanisme umpan balik dapat memungkinkan pemantauan kinerja UMKM, mengungkap wawasan yang menginformasikan strategi untuk peningkatan layanan publik lebih lanjut.

Dengan mengoptimalkan pelayanan publik, sektor UMKM di Indonesia dapat memperoleh dukungan yang lebih baik dalam mengadopsi teknologi MIT. Peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dan koordinasi yang lebih baik antar instansi terkait akan memungkinkan pemerintah untuk lebih efektif dalam mendigitalisasi UMKM, yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing UMKM di pasar global. Sebagai contoh, program pelatihan yang terkoordinasi dengan baik dapat membantu pelaku UMKM untuk lebih memahami dan memanfaatkan teknologi dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka, yang akan berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif.

Konsep utama yang digunakan dalam pengabdian ini adalah Digital Inclusion dan Public Service Optimization. Digital inclusion merujuk pada upaya untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, termasuk pelaku UMKM, terhadap teknologi dan informasi digital. Konsep ini penting dalam konteks UMKM yang membutuhkan akses informasi dan pelatihan yang tepat guna agar bisa memanfaatkan teknologi dalam operasional mereka.

Di sisi lain, teori Pelayanan Publik (Public Service) yang berbasis pada prinsip keterbukaan, efisiensi, dan akuntabilitas juga menjadi landasan teori dalam pengabdian ini. Pendekatan pelayanan publik ini bertujuan untuk menciptakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan efektif dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM (Susilawati, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan pentingnya peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing UMKM, yang pada gilirannya dapat berdampak positif

terhadap pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Misalnya, Digitalisasi UMKM di Indonesia dapat meningkatkan produktivitas dan memperluas akses pasar, yang memungkinkan pelaku usaha untuk lebih bersaing di pasar global. Dengan memanfaatkan teknologi, UMKM dapat lebih efisien dalam menjalankan operasional bisnisnya, mengurangi biaya produksi, dan meningkatkan jangkauan konsumen melalui platform digital, seperti e-commerce dan media sosial. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi kunci untuk memastikan UMKM dapat tetap kompetitif di tengah persaingan global yang semakin ketat.

Namun, meskipun banyak manfaat yang dapat diperoleh melalui digitalisasi, banyak pelaku UMKM yang belum mengadopsi teknologi secara maksimal. Kurangnya pelatihan dan pemahaman mengenai teknologi merupakan faktor utama yang menghambat adopsi teknologi di kalangan pelaku UMKM. Banyak pelaku UMKM yang merasa kesulitan untuk memahami bagaimana teknologi dapat diterapkan dalam bisnis mereka, terutama karena keterbatasan pengetahuan teknis dan sumber daya. Selain itu, mereka juga sering kali tidak mengetahui bagaimana memanfaatkan berbagai alat digital secara efektif untuk meningkatkan operasional dan memperluas pasar. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara potensi teknologi dan pemahaman pelaku UMKM terhadap penggunaannya.

Pentingnya peningkatan layanan publik sebagai sarana untuk memfasilitasi digitalisasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), penelitian menunjukkan bahwa peningkatan koordinasi antara lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan terkait lainnya dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas inisiatif digitalisasi saat ini. Meskipun berbagai program pemerintah yang bertujuan membantu UMKM dalam adaptasi teknologi telah dilaksanakan, hasilnya sering kali tidak sesuai harapan karena kurangnya kolaborasi antar lembaga yang bertanggung jawab. Menurut Setiawan, pencapaian tujuan digitalisasi yang optimal memerlukan keselarasan antara kebijakan pemerintah, pelatihan yang diberikan, dan infrastruktur yang disediakan untuk UMKM. Tanpa adanya koordinasi yang efektif, program-program yang ada ini kemungkinan tidak akan efektif dan tidak sepenuhnya dapat diakses oleh UMKM (Calderon-Monge & Ribeiro-Soriano, 2024).

Meningkatkan layanan publik menjadi langkah penting dalam mendukung digitalisasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inisiatif digitalisasi dapat meningkat secara signifikan dengan adanya koordinasi yang lebih baik antara lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Meskipun berbagai program pemerintah telah dirancang untuk membantu UMKM beradaptasi dengan teknologi, hasil yang dicapai sering kali tidak optimal akibat kurangnya sinergi antar instansi yang terlibat. Setiawan menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi UMKM membutuhkan harmonisasi antara kebijakan pemerintah, pelatihan yang disediakan, dan infrastruktur pendukung. Tanpa koordinasi yang memadai, program-program tersebut berisiko menjadi tidak efektif dan sulit diakses sepenuhnya oleh UMKM (Ye et al., 2023).

Penelitian oleh (Susilawati, 2023) juga menyatakan bahwa peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih responsif dan berbasis teknologi sangat penting untuk keberhasilan digitalisasi UMKM. Menurut mereka, pelatihan untuk aparatur pemerintah yang berfokus pada pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada UMKM. Aparatur yang terampil dalam memanfaatkan teknologi akan lebih efektif dalam memberikan bimbingan kepada UMKM dan membantu mereka mengatasi tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi. Oleh karena itu, perlu ada investasi lebih besar dalam peningkatan kapasitas aparatur pemerintah untuk mempercepat proses digitalisasi sektor UMKM.

Dengan demikian, meskipun banyak tantangan yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam mengadopsi teknologi, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa optimasi pelayanan publik dan peningkatan kapasitas pemerintah dalam mendukung digitalisasi UMKM dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan keberhasilan program-program

digitalisasi. Pendekatan yang terkoordinasi dan berbasis teknologi dalam pelayanan publik akan membuka jalan bagi UMKM untuk lebih mudah mengakses teknologi dan mempercepat transformasi digital yang diperlukan untuk bersaing di pasar global.

Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam mendukung sektor UMKM, khususnya dalam memanfaatkan teknologi MIT untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing UMKM di Indonesia. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menilai efektivitas layanan publik dalam memfasilitasi adopsi teknologi MIT, mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam penerapan teknologi tersebut, serta menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah dalam mendukung digitalisasi UMKM secara lebih efektif dan terkoordinasi.

II. METODE PELAKSANAAN

Pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode partisipatif untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik dalam mendukung adopsi teknologi MIT oleh sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Metode kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai perspektif dan pengalaman pelaku UMKM serta aparat pemerintah terkait dengan proses digitalisasi dan pemanfaatan teknologi. Metode partisipatif juga dipilih agar Pengabdian Masyarakat ini melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk pelaku UMKM, pejabat pemerintah, dan pakar teknologi informasi, guna memperoleh informasi yang lebih komprehensif dan relevan mengenai tantangan dan kebutuhan sektor UMKM (Harahap et al., 2023).

Salah satu manfaat paling signifikan dari kerangka kerja kolaboratif ini adalah kapasitasnya untuk mendorong inovasi. Ketika berbagai pemangku kepentingan berkumpul, mereka membawa wawasan dan pengalaman unik yang dapat mengarah pada pengembangan solusi baru yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus UMKM. Misalnya, UMKM yang mengkhususkan diri dalam kerajinan tangan mungkin menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan perusahaan rintisan teknologi. Dengan melibatkan perwakilan dari kedua sektor tersebut, pembuat kebijakan dapat melihat hambatan umum, seperti akses ke pendanaan atau tantangan penetrasi pasar, dan merancang strategi terpadu yang mengatasi masalah ini secara komprehensif (Putritamara et al., 2023).

Selain itu, melibatkan UMKM dalam proses pengambilan keputusan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik benar-benar mencerminkan kebutuhan mereka. Sering kali, kebijakan dikembangkan tanpa masukan yang memadai dari perusahaan yang ingin mereka dukung, yang mengarah pada tindakan yang mungkin bermaksud baik tetapi pada akhirnya tidak efektif. Dengan membangun platform untuk dialog seperti lokakarya, kelompok fokus, atau forum daring pemerintah dapat mengumpulkan umpan balik yang berharga dan bersama-sama menciptakan solusi yang praktis dan berdampak. Keterlibatan ini juga dapat meningkatkan rasa kepemilikan di antara pemilik UMKM terhadap inisiatif publik, sehingga meningkatkan kemungkinan keberhasilannya.

Area utama untuk peningkatan layanan publik dapat mencakup memfasilitasi akses yang lebih baik ke informasi dan teknologi. Bagi banyak UMKM, menavigasi lanskap digital menimbulkan tantangan yang signifikan, terutama bagi mereka yang berada di daerah pedesaan atau daerah yang kurang terlayani. Upaya kolaboratif dapat menghasilkan pengembangan program pelatihan khusus yang meningkatkan literasi digital, membekali UMKM dengan keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan platform daring untuk pemasaran dan penjualan. Selain itu, layanan publik dapat berperan dalam menciptakan infrastruktur digital yang kuat yang mendukung e-commerce, sehingga memperluas akses pasar baik di dalam negeri maupun internasional (Ha, 2022).

Area penting lainnya adalah akses ke keuangan. UMKM sering kali kesulitan mendapatkan pendanaan karena riwayat kredit atau agunan yang tidak memadai. Kemitraan kolaboratif dapat membantu mengidentifikasi model pembiayaan alternatif, seperti keuangan mikro atau pendanaan massal, dan mempromosikan program literasi keuangan untuk membantu pemilik UMKM mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan mempersiapkan pengajuan pendanaan. Lebih jauh lagi, kemitraan publik-swasta dapat berperan penting dalam membangun skema hibah atau program insentif yang mendorong inovasi dan pertumbuhan dalam sektor UMKM (Gao et al., 2023).

Terakhir, pentingnya evaluasi berkelanjutan tidak dapat dilebih-lebihkan. Lingkungan bisnis bersifat dinamis, dengan kondisi pasar, preferensi konsumen, dan kemajuan teknologi yang terus berubah. Pendekatan kolaboratif yang mendorong dialog berkelanjutan antara para pemangku kepentingan akan memungkinkan adaptasi tepat waktu terhadap layanan publik sesuai kebutuhan. Memanfaatkan analisis data dan mekanisme umpan balik dapat memungkinkan pemantauan kinerja UMKM, mengungkap wawasan yang menginformasikan strategi untuk peningkatan layanan publik lebih lanjut.

Sebagai kesimpulan, pendekatan kolaboratif untuk mengoptimalkan layanan publik bagi UMKM di Indonesia menghadirkan peluang signifikan untuk menciptakan solusi yang praktis, efektif, dan berkelanjutan. Dengan memadukan berbagai sudut pandang, kita dapat mengidentifikasi area-area penting yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan kerangka kerja yang mendukung pertumbuhan UMKM sebagai kontributor penting bagi perekonomian Indonesia. Penyelarasan antara layanan publik dan kebutuhan UMKM tidak hanya meningkatkan daya saing sektor ini, tetapi juga memperkuat ketahanan ekonomi Indonesia secara keseluruhan di dunia yang semakin mengglobal.

1. Subjek Pengabdian kepada masyarakat dan Lokasi

Pengabdian kepada masyarakat ini melibatkan pelaku UMKM di beberapa daerah di Indonesia yang dipilih secara purposif, mengingat daerah-daerah tersebut memiliki karakteristik UMKM yang beragam dalam hal tingkat perkembangan dan adopsi teknologi. Aparatur pemerintah yang terkait dengan program digitalisasi UMKM, seperti Dinas Koperasi dan UMKM, serta instansi terkait lainnya, turut dilibatkan dalam Pengabdian Masyarakat ini. Selain itu, pakar teknologi informasi yang memiliki pengetahuan tentang teknologi MIT dan digitalisasi UMKM juga berperan dalam memberikan wawasan teknis yang dibutuhkan dalam penelitian ini (Manalu et al., 2023).

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, diskusi kelompok terfokus (FGD), dan observasi partisipan. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang pengalaman UMKM dalam mengadopsi teknologi MIT, kendala yang dihadapi, dan persepsi mereka terhadap layanan publik yang ada. Wawancara juga dilakukan dengan pejabat pemerintah untuk memahami kebijakan dan program yang telah dilaksanakan untuk mendukung digitalisasi UMKM. FGD dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak untuk membahas tantangan yang dihadapi dalam mengadopsi teknologi dan bagaimana layanan publik dapat mendukung proses tersebut dengan lebih baik. Observasi partisipatif dilakukan pada instansi pemerintah dan komunitas UMKM di berbagai daerah untuk melihat secara langsung dinamika yang terjadi dan bagaimana pelayanan publik berfungsi dalam konteks tersebut (Bali et al., 2023).

3. Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari wawancara, FGD, dan observasi dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik. Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari data yang diperoleh. Langkah pertama dalam analisis adalah transkripsi data wawancara dan FGD, yang kemudian dikodekan untuk menemukan tema-tema utama. Setelah tema-tema ini diidentifikasi, peneliti

melakukan analisis lebih lanjut untuk memahami hubungan antara tema-tema tersebut dan bagaimana pelayanan publik dapat dioptimalkan untuk mendukung sektor UMKM berbasis teknologi MIT (Miles et al., 2014). Proses ini akan memberikan gambaran tentang efektivitas layanan publik dan tantangan yang dihadapi oleh UMKM dalam mengadopsi teknologi.

4. Validasi Data

Untuk memastikan validitas data, Pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber (wawancara, FGD, observasi) dan memastikan konsistensi hasilnya. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking, yaitu meminta konfirmasi dari partisipan mengenai temuan awal untuk memastikan interpretasi data sesuai dengan pengalaman mereka (Creswell & Creswell, 2018). Proses validasi ini penting untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil Pengabdian kepada masyarakat, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan kebijakan dan program untuk mendukung digitalisasi UMKM.

Metode yang digunakan dalam Pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi MIT oleh UMKM, serta untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik dalam mendukung proses tersebut. Dengan pendekatan kualitatif dan metode partisipatif, Pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk memperkuat kebijakan dan program pemerintah dalam mendigitalisasi UMKM di Indonesia.

III. HASIL PENEMUAN DAN DISKUSI

Hasil Temuan

Pendekatan kolaboratif untuk mengoptimalkan layanan publik bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan strategi penting dalam meningkatkan lanskap ekonomi Indonesia. Metode ini tidak hanya mengakui pentingnya masukan dari berbagai pemangku kepentingan, tetapi juga menekankan perlunya solusi yang didasarkan pada realitas yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ini. Dengan mengambil berbagai perspektif lembaga pemerintah, pakar industri, pemilik UMKM, dan konsumen pendekatan ini menumbuhkan pemahaman holistik tentang tantangan dan peluang dalam sektor ini (Sari et al., 2023).

Salah satu manfaat paling signifikan dari kerangka kerja kolaboratif ini adalah kapasitasnya untuk mendorong inovasi. Ketika berbagai pemangku kepentingan berkumpul, mereka membawa wawasan dan pengalaman unik yang dapat mengarah pada pengembangan solusi baru yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus UMKM. Misalnya, UMKM yang mengkhususkan diri dalam kerajinan tangan mungkin menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan perusahaan rintisan teknologi. Dengan melibatkan perwakilan dari kedua sektor, para pembuat kebijakan dapat melihat hambatan umum, seperti akses ke pendanaan atau tantangan penetrasi pasar, dan merancang strategi terpadu yang mengatasi masalah ini secara komprehensif.

Selain itu, melibatkan UMKM dalam proses pengambilan keputusan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik benar-benar mencerminkan kebutuhan mereka. Sering kali, kebijakan dikembangkan tanpa masukan yang cukup dari perusahaan yang ingin mereka dukung, yang mengarah pada tindakan yang mungkin bermaksud baik tetapi pada akhirnya tidak efektif. Dengan membangun platform untuk dialog seperti lokakarya, kelompok fokus, atau forum daring pemerintah dapat mengumpulkan umpan balik yang berharga dan bersama-sama menciptakan solusi yang praktis dan berdampak. Keterlibatan ini juga dapat meningkatkan rasa kepemilikan di antara pemilik UMKM terhadap inisiatif publik, sehingga meningkatkan kemungkinan keberhasilannya (Kurniawan et al., 2023).

Area penting lainnya adalah akses ke keuangan. UMKM sering kali kesulitan mendapatkan pendanaan karena riwayat kredit atau agunan yang tidak memadai. Kemitraan kolaboratif dapat membantu mengidentifikasi model pembiayaan alternatif, seperti keuangan mikro atau pendanaan massal, dan mempromosikan program literasi keuangan untuk membantu pemilik UMKM mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan mempersiapkan aplikasi pendanaan. Lebih jauh, kemitraan publik-swasta dapat berperan penting dalam membangun skema hibah atau program insentif yang mendorong inovasi dan pertumbuhan dalam sektor UMKM (Falahuddin et al., n.d.).

Diskusi

Dalam konteks ini, penting untuk mencatat bahwa efektivitas pelayanan publik dalam mendukung sektor UMKM berbasis MIT memerlukan pendekatan yang lebih terkoordinasi dan terstruktur. Berdasarkan temuan ini, peningkatan kapasitas aparatur pemerintah sangat diperlukan untuk mendukung pelaku UMKM dalam mengadopsi teknologi. Aparatur yang terlatih dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan membantu UMKM dalam mengakses program-program digitalisasi yang ada. Penelitian oleh (Susilawati, 2023) juga menggarisbawahi bahwa penguatan kapasitas aparatur pemerintah dalam hal pengetahuan teknologi sangat penting untuk memastikan bahwa pelaku UMKM menerima dukungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selanjutnya, program pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan perlu dilaksanakan agar UMKM dapat memperoleh keterampilan yang dibutuhkan untuk memanfaatkan teknologi secara optimal. Program-program ini tidak hanya menyasar pemahaman dasar tentang teknologi, tetapi juga memberikan pelatihan praktis yang dapat langsung diterapkan dalam bisnis UMKM (Joung & Kang, 2022). Sebagai contoh, pelatihan mengenai penggunaan platform e-commerce, digital marketing, serta aplikasi manajemen bisnis berbasis teknologi sangat diperlukan oleh UMKM untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar digital. Meskipun pemerintah telah meluncurkan berbagai inisiatif digitalisasi, banyak pelaku UMKM yang belum dapat memanfaatkannya secara maksimal karena kurangnya pelatihan yang terfokus dan berkesinambungan.

Di sisi lain, penting untuk meningkatkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan komunitas UMKM dalam menciptakan ekosistem digital yang lebih mendukung. Koordinasi yang lebih baik antara lembaga pemerintah akan memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan lebih tepat sasaran dan lebih efektif dalam menanggapi tantangan yang dihadapi oleh UMKM (Levine et al., 2016). Pentingnya koordinasi yang lebih erat antara instansi pemerintah dan lembaga pendukung lainnya untuk memastikan keberhasilan program digitalisasi UMKM.

Dengan demikian, temuan dari Pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik dalam bentuk peningkatan kapasitas aparatur pemerintah, penyediaan pelatihan yang lebih sesuai dengan kebutuhan UMKM, serta peningkatan koordinasi antar instansi pemerintah merupakan langkah penting untuk mempercepat adopsi teknologi MIT oleh sektor UMKM di Indonesia. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan UMKM dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing mereka, yang pada akhirnya akan memperkuat sektor UMKM sebagai pilar utama perekonomian Indonesia.

IV. SIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat ini menyoroti pentingnya optimalisasi pelayanan publik untuk mendukung sektor UMKM berbasis media, informasi, dan teknologi (MIT). Sebagai pilar utama perekonomian Indonesia, UMKM memiliki peran strategis, namun masih menghadapi kendala dalam adopsi teknologi MIT, seperti keterbatasan akses informasi, kurangnya pelatihan

yang relevan, dan rendahnya pemahaman teknis pelaku UMKM. Meskipun berbagai program pemerintah telah diluncurkan untuk mendukung digitalisasi UMKM, efektivitasnya belum optimal akibat koordinasi antarinstansi yang lemah dan kapasitas aparatur yang belum memadai.

Melalui pendekatan partisipatif, Pengabdian kepada masyarakat ini menegaskan bahwa peningkatan kapasitas aparatur, penyediaan pelatihan yang terstruktur, dan koordinasi yang lebih baik antarinstansi adalah langkah strategis untuk mempercepat transformasi digital UMKM. Dengan langkah-langkah ini, UMKM berpotensi memanfaatkan teknologi secara efektif untuk meningkatkan efisiensi, memperluas akses pasar, dan memperkuat daya saing, baik di tingkat nasional maupun global. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan komunitas UMKM menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem digital yang berkelanjutan dan inklusif, yang pada akhirnya berkontribusi pada daya saing ekonomi Indonesia.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini. Kami mengapresiasi dukungan dan kerja sama dari aparatur pemerintah, pelaku UMKM, dan pakar teknologi informasi yang telah berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan, termasuk wawancara mendalam, diskusi kelompok terfokus (FGD), dan observasi partisipatif. Kami juga berterima kasih kepada lembaga pemerintah dan komunitas UMKM di berbagai wilayah yang telah memberikan akses dan informasi berharga untuk keberhasilan Pengabdian kepada masyarakat ini. Penghargaan yang tulus juga ditujukan kepada institusi yang mendukung pendanaan dan penyelenggaraan kegiatan ini, yang memungkinkan kami untuk memberikan kontribusi nyata dalam optimalisasi pelayanan publik untuk mendukung sektor UMKM berbasis media, informasi, dan teknologi di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Bali, A. O., Halbusi, H. Al, Ahmad, A. R., & Lee, K. Y. (2023). Public engagement in government officials' posts on social media during coronavirus lockdown. *PLoS ONE*, 18(1 January), 1–9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0280889>
- BPS. (2024). Berita Resmi Statistik (5 Mei 2023). *Bps.Go.Id*, 27, 1–16.
- Calderon-Monge, E., & Ribeiro-Soriano, D. (2024). The role of digitalization in business and management: a systematic literature review. In *Review of Managerial Science* (Vol. 18, Issue 2). Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00647-8>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, Fifth Edition* (Fifth Edit). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Ermatita, E., Adrezo, M., Matondang, N., & Irmanda, H. N. (2024). Pelatihan Sistem Informasi Untuk Pendataan UMKM di Indramayu. *ABDI MOESTOPO: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(1), 24–31. <https://doi.org/10.32509/abdimoestopo.v7i1.3467>
- Falahuddin, Fuadi, Munandar, Juanda, R., & Ilham, R. N. (n.d.). *Increasing Business Supporting Capacity in Msmes Business Group Tempe Bungong Nanggroe Kerupuk in Syamtalira Aron*. 65–68.
- Gao, J., Siddik, A. B., Khawar Abbas, S., Hamayun, M., Masukujjaman, M., & Alam, S. S. (2023). Impact of E-Commerce and Digital Marketing Adoption on the Financial and Sustainability Performance of MSMEs during the COVID-19 Pandemic: An Empirical Study. *Sustainability (Switzerland)*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/su15021594>
- Ha, L. T. (2022). Are digital business and digital public services a driver for better energy

- security? Evidence from a European sample. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(18), 27232–27256. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-17843-2>
- Harahap, M. A. K., Kraugusteeliana, Pramono, S. A., Jian, O. Z., & Ausat, A. M. A. (2023). The Role of Information Technology in Improving Human Resources Career Development. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(3), 266–275. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i3.870>
- Joung, J., & Kang, K. I. (2022). *Can Virtual Simulation Replace Clinical Practical Training for Psychiatric Nursing?*
- Kurniawan, Maulana, A., & Iskandar, Y. (2023). The Effect of Technology Adaptation and Government Financial Support on Sustainable Performance of MSMEs during the COVID-19 Pandemic. *Cogent Business and Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2177400>
- Levine, S., Finn, C., Darrell, T., & Abbeel, P. (2016). End-to-end training of deep visuomotor policies. *Journal of Machine Learning Research*, 17, 1–40.
- Manalu, B. M., Gusnardi, G., & Rizka, M. (2023). The Influence of Capital, Use of Accounting Information and Entrepreneurial Characteristics on the Success of Culinary MSME Businesses in Rumbai District, Pekanbaru City. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 2(1), 350–359. <https://doi.org/10.57235/jetish.v2i1.379>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook, Third Edition* (Third Edit). SAGE Publications.
- Putritamara, J. A., Hartono, B., Toiba, H., Utami, H. N., Rahman, M. S., & Masyithoh, D. (2023). Do Dynamic Capabilities and Digital Transformation Improve Business Resilience during the COVID-19 Pandemic? Insights from Beekeeping MSMEs in Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, 15(3). <https://doi.org/10.3390/su15031760>
- Reihs, R., Proynova, R., Maqsood, S., Ataian, M., Lablans, M., Quinlan, P. R., Lawrence, E., Bowman, E., Van Enckevort, E., Bučík, D. F., Müller, H., & Holub, P. (2021). Bbmri-eric negotiator: Implementing efficient access to biobanks. *Biopreservation and Biobanking*, 19(5), 414–421. <https://doi.org/10.1089/bio.2020.0144>
- Sari, D., Kusuma, B. A., Sihotang, J., & Febrianti, T. (2023). The role of entrepreneurial marketing & innovation capability in the performance of SMEs during covid-19 pandemic: Evidence of MSMEs in West Java. *Cogent Business and Management*, 10(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2194091>
- Setiawan, A., Nabela, N., & Indah, P. K. (2023). The Impact of Compensation, Work Discipline, and Work Motivation on Employee Performance (Case study on students working in the MSME sector). *Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 6(1), 71–82. <https://doi.org/10.23960/e3j/v6i1.71-82>
- Susilawati, S. (2023). Optimizing Public Services in the Digital Society in Indonesia. *Jurnal Aktor*, 2(2), 75–82.
- Ye, Q., Xu, H., Ye, J., Yan, M., Hu, A., Liu, H., Qian, Q., Zhang, J., Huang, F., & Zhou, J. (2023). *mPLUG-Owl2: Revolutionizing Multi-modal Large Language Model with Modality Collaboration*. <http://arxiv.org/abs/2311.04257>