



Evaluasi Program E-Peken Dalam Mendukung Digitalisasi Dan Peningkatan Kesejahteraan UMKM di Kota Surabaya

Winda Dwi Cahyani¹, Safaura Meysa Putri Adhiatsa², Muhammad Naufal Firzatullah Jatmiko³, Cahaya Fatihah⁴, Tauran⁵, Wilda Sumarsyah⁶

Universitas Negeri Surabaya, Indonesia¹⁻⁶

Email Korespondensi : 24040674204@mhs.unesa.ac.id¹, 24040674181@mhs.unesa.ac.id²,
24040674203@mhs.unesa.ac.id³, 24040674205@mhs.unesa.ac.id⁴,
tauran@unesa.ac.id⁵, wildasumarsyah@unesa.ac.id⁶

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Juni 2026

ABSTRACT

This study aims to evaluate the performance of the E-Peken program in supporting the digitalization and marketing of MSMEs in the city of Surabaya. E-Peken is a digital platform developed by the Surabaya City Government as an innovation to strengthen local economic resilience through an online trading system, particularly in the post-COVID-19 pandemic era. The research method employs a formal evaluation approach with a literature review, referencing policy evaluation criteria according to William N. Dunn, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. Data was collected from scientific articles, official government documents, and previous research. The evaluation results indicate that the E-Peken program effectively drives SME digitalization, expands market access, and increases revenue for SMEs actively using the platform. However, challenges exist, such as low SME participation relative to the total target, limited app features, insufficient outreach and mentoring, and minimal participation from the general public as consumers outside the civil service. Overall, this program is considered quite appropriate and relevant as a solution for the digital transformation of SMEs in Surabaya and supports local economic recovery. Recommendations are directed toward optimizing the program through increased outreach, app feature development, strengthened inter-agency collaboration, and expanded marketing strategies so that the benefits can be felt more widely and equitably by the

Keywords: Policy Evaluation; E-Peken; UMKM; Digitalization.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja program E-Peken dalam mendukung digitalisasi dan pemasaran UMKM di Kota Surabaya. E-Peken adalah platform digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai inovasi untuk memperkuat ketahanan ekonomi lokal melalui sistem perdagangan daring, khususnya pasca pandemi Covid-19. Metode penelitian menggunakan pendekatan evaluasi formal dengan studi literatur, mengacu pada kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data dikumpulkan dari artikel ilmiah, dokumen resmi pemerintah, dan penelitian sebelumnya. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa program E-Peken efektif mendorong digitalisasi UMKM, memperluas akses pasar, dan meningkatkan omzet bagi pelaku UMKM yang aktif menggunakan platform ini. Namun, terdapat kendala seperti partisipasi UMKM yang masih rendah dibandingkan total sasaran, keterbatasan fitur aplikasi, kurangnya sosialisasi

dan pendampingan, serta minimnya partisipasi masyarakat umum sebagai konsumen di luar Aparatur Sipil Negara. Secara keseluruhan, program ini dinilai cukup tepat dan relevan sebagai solusi transformasi digital UMKM di Surabaya serta mendukung pemulihan ekonomi lokal. Rekomendasi diarahkan untuk optimalisasi program melalui peningkatan sosialisasi, pengembangan fitur aplikasi, perkuatan kolaborasi antarinstansi, dan perluasan strategi pemasaran agar manfaat dapat dirasakan lebih luas dan merata oleh seluruh pelaku UMKM.

Kata Kunci: *Evaluasi Kebijakan; E-Peken; UMKM; Digitalisasi.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang berlangsung sangat pesat, baik di Indonesia maupun secara global memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, salah satunya di bidang ekonomi. Perkembangan tersebut mendorong terjadinya transformasi menuju ekonomi digital, di mana aktivitas ekonomi semakin bergantung pada pemanfaatan platform dan sistem berbasis teknologi. Transformasi tersebut menuntut seluruh pelaku usaha untuk mampu beradaptasi, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Menurut Sofyan (2017), UMKM memiliki peran yang krusial dan strategis dalam struktur perekonomian nasional. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 pasal 5, UMKM memiliki tujuan pemberdayaan yang meliputi penciptaan struktur perekonomian nasional yang seimbang, berkembang, dan berkeadilan, serta menumbuhkan dan mengembangkan kemampuan UMKM agar menjadi usaha yang tangguh dan mandiri.

UMKM juga diharapkan dapat meningkatkan perannya dalam pembangunan daerah, penciptaan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, serta pengentasan kemiskinan. Namun, Hidayat dan Andarini (2020) mengungkapkan bahwa jumlah UMKM yang besar di berbagai daerah belum diimbangi dengan kualitas yang memadai, sehingga kontribusinya terhadap perekonomian masih belum optimal jika dibandingkan dengan usaha besar. Kondisi ini disebabkan oleh berbagai hambatan yang masih dihadapi sektor UMKM, salah satunya keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital, terutama dalam proses pemasaran produk. Di era modern ini masyarakat cenderung membeli produk secara daring, sehingga pelaku UMKM yang belum mengadopsi pemasaran digital memiliki jangkauan pasar yang terbatas dan produk mereka kurang dikenal oleh masyarakat luas.

Berdasarkan data BPS, jumlah UMKM di Kota Surabaya pada tahun 2025 mencapai kurang lebih 325.000 unit. Jumlah yang besar tersebut menunjukkan potensi besar dalam mendukung perekonomian daerah, namun harus diimbangi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Pelaku UMKM di Surabaya masih menghadapi berbagai persoalan yang menghambat pertumbuhan usaha mereka, mulai dari perubahan lingkungan, tantangan membangun personal branding, hingga pemanfaatan teknologi digital yang belum sepenuhnya teratasi (Akbhari & Prathama, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM dituntut untuk

mampu beradaptasi dengan perkembangan ekonomi digital agar potensi produk unggulan mereka dapat tergali dan jangkauan pasarnya semakin luas.

Dalam upaya mengatasi berbagai tantangan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) menawarkan solusi berupa program E-Peken Surabaya. E-Peken (Pemberdayaan Ekonomi dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo) diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2021 sebagai inovasi digital pemerintah dalam mempermudah pemasaran produk UMKM dan memperkuat ketahanan ekonomi lokal melalui sistem perdagangan daring. Peluncuran ini merupakan langkah konkret pemerintah dalam memfasilitasi pelaku UMKM agar dapat memasarkan produk secara digital, memperluas jangkauan konsumen, dan meningkatkan ketahanan ekonomi lokal di era transformasi digital. Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pemberdayaan Usaha Mikro, yang menegaskan komitmen pemerintah dalam mendorong pengembangan UMKM serta memfasilitasi transformasi digital di sektor usaha mikro. Pada awal peluncurannya, layanan E-Peken hanya ditujukan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota sebagai strategi menggerakkan ekonomi UMKM di masa pandemi Covid-19. Namun pada tahun 2022, E-Peken diperluas sehingga pembelian melalui platform ini sudah dapat dilakukan oleh masyarakat umum, memungkinkan warga Surabaya maupun siapa saja untuk berbelanja produk UMKM secara daring dengan lebih mudah.

Meskipun demikian, berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan, program E-Peken masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan fitur aplikasi, belum optimalnya layanan pendukung, serta tingkat pemanfaatan oleh pengguna yang masih rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pencapaian tujuan program dalam mendukung pemasaran dan pemberdayaan UMKM belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja program E-Peken guna mengetahui sejauh mana efektivitasnya dalam mendukung pemasaran digital UMKM di Kota Surabaya, dengan menjawab permasalahan, bagaimana kinerja program E-Peken dalam mendukung pemasaran digital UMKM di Kota Surabaya ditinjau dari kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Adapun tujuan penelitian ini meliputi analisis terhadap keenam kriteria tersebut secara komprehensif, dengan batasan waktu penelitian yang difokuskan sejak pertama kali program diluncurkan pada tahun 2021 hingga kondisi terkini, sehingga dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai perkembangan dan kinerja program dalam mendukung digitalisasi UMKM di Kota Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi formal atau formatif dalam menilai kinerja program E-Peken di Kota Surabaya. Menurut Prabowo et al. (2022) dan Akbar & Mohi (2018) dalam Warman et al. (2023), evaluasi kebijakan merupakan kegiatan yang meneliti sekaligus menganalisis implementasi suatu kebijakan yang tengah berjalan atau telah berakhir, dengan tujuan menilai apakah

kebijakan tersebut layak dilanjutkan atau dihentikan. Evaluasi formal atau formatif sendiri merupakan pendekatan evaluasi deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang valid dan kredibel mengenai hasil-hasil yang diperoleh atas tujuan program atau kebijakan yang telah diumumkan secara administratif formal oleh pemangku keputusan atau policy maker (Fowler, 2019). Sejalan dengan hal tersebut, Dunn (2003) menegaskan bahwa evaluasi kebijakan formal merupakan evaluasi yang dilakukan dengan metode dan pendekatan deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan, khususnya berkenaan dengan tujuan kebijakan yang telah diputuskan secara formal. Dengan demikian, pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mendeskripsikan dan menilai keberhasilan program E-Peken berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan secara resmi oleh pemerintah.

Dalam mengukur dan menilai keberhasilan program tersebut, penelitian ini menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan menurut Dunn (2003), yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana program E-Peken mampu mencapai tujuan utamanya dalam meningkatkan kesejahteraan pelaku UMKM dan mendorong digitalisasi usaha di Kota Surabaya. Efisiensi menilai perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh, yakni seberapa efisien pelaksanaan program E-Peken dalam mencapai tujuannya. Kecukupan mengukur sejauh mana program ini mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi UMKM di Kota Surabaya, khususnya dalam hal penyediaan platform digital bagi pelaku usaha. Pemerataan menilai apakah manfaat program E-Peken dapat dinikmati secara adil dan merata oleh seluruh pelaku UMKM di Kota Surabaya. Responsivitas berkaitan dengan kemampuan program dalam memenuhi kebutuhan serta menjawab masukan dan aspirasi para pelaku UMKM, termasuk sejauh mana program merespons keluhan dan kendala yang dihadapi pengguna. Sementara itu, ketepatan menilai apakah program E-Peken sudah tepat dan relevan sebagai solusi dalam menyediakan platform jual beli digital bagi pelaku UMKM di Kota Surabaya, dengan mempertimbangkan kondisi dan permasalahan yang ada.

Adapun data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode studi literatur. Menurut Nazir (2015), studi literatur merupakan teknik pengumpulan referensi atau data sekunder melalui studi terhadap literatur, buku-buku, catatan, dan dokumen-dokumen resmi yang berkorelasi dengan pemecahan masalah yang diangkat. Melalui metode ini, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti laporan, artikel ilmiah, buku, dokumen kebijakan resmi, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi program E-Peken di Kota Surabaya. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari tiga tahap. Tahap pertama adalah pengumpulan data (data collection), yaitu mengumpulkan sebanyak mungkin data yang berhubungan dengan evaluasi program E-Peken. Tahap kedua adalah penyajian data (data display), di mana sekumpulan data sekunder yang diperoleh disajikan dalam bentuk teks naratif dan deskriptif setelah melalui proses penyaringan dan penelaahan untuk memastikan relevansinya dengan fokus

penelitian. Tahap ketiga adalah kondensasi data (data condensation), yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi informasi yang tersusun secara terstruktur, dengan cara memilah dan menyortir berbagai data sekunder terkait program E-Peken agar menghasilkan analisis yang sistematis dan komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberdayaan Ekonomi Lan Ketahanan Nang Suroboyo atau yang biasa disingkat sebagai PEKEN merupakan program yang dibentuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan dikelola oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan (Dinkopdag) Kota Surabaya. Program E-Peken dibuat dengan bentuk aplikasi atau website yang telah diatur pada Peraturan Walikota Nomor 87 Tahun 2022. Program E-Peken Surabaya yang dikembangkan oleh Pemerintah Surabaya sejak tahun 2022 untuk memfasilitasi UMKM dan toko kelontong di Surabaya dalam menjual produk secara daring sehingga dapat membantu meningkatkan konsumen dan pembeli pada usaha-usaha tersebut. Selain itu, Program E-Peken juga memastikan kontribusi dari para Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada pemulihan dan penggerak ekonomi lokal pasca pandemi Covid-19.

Berdasarkan studi literatur yang dilakukan terdapat beberapa masalah utama berkaitan dengan implementasi E-Peken yang akan dianalisis menggunakan pendekatan evaluasi formal menurut William N. Dunn dengan enam kriteria yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan (adequacy), keadilan atau pemerataan (equity), responsivitas, dan ketepatan (accuracy). Seluruh kriteria tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana implementasi program E-Peken Surabaya mampu mencapai tujuan normatif kebijakan sekaligus mendukung pemberdayaan UMKM, usaha kecil, dan ekonomi kerakyatan melalui penguatan transaksi digital berbasis platform lokal sekaligus mendukung keberlanjutan SDGs 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur).

1) Efektivitas (*Effectiveness*)

Menurut Campbell J. P., efektivitas suatu program dapat dinilai dengan mengukur seberapa baik program telah melaksanakan tugas utama sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Program E-Peken memiliki tujuan untuk meningkatkan penghasilan kotor dan daya tahan UMKM, mendorong digitalisasi UMKM Kota Surabaya dan memperluas akses pasar bagi UMKM, toko, serta usaha kecil pada konsumen berbasis ASN dan komunitas lokal. Ketiga tujuan itu menjadi landasan utama indikator keberhasilan efektivitas program. Standar tolok ukur yang peneliti tetapkan pada kriteria ini berfokus pada keberhasilan program pada tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Sasaran program ini meliputi seluruh pelaku UMKM di Kota Surabaya yang berjumlah 55.509 UMKM. Berdasarkan data Dinkopdag Kota Surabaya tahun 2023, jumlah pendaftar UMKM pada program ini mengalami fluktuasi, 9 tetapi cenderung terjadi penambahan pendaftar pada setiap bulan dari tahun 2021 hingga

tahun 2023 dengan total 2.559 UMKM yang mendaftar. Pada penelitian terbaru yang dilakukan oleh Dindaputri dkk. (2024) terdapat sekitar 10.046 UMKM telah terlibat dalam program ini, angka tersebut sama dengan 20% dari sasaran yang ditetapkan. Dari hasil temuan tersebut membuktikan bahwa program ini telah efektif mendorong digitalisasi UMKM Kota Surabaya serta memperluas pasar bagi UMKM. Peningkatan tersebut dipicu dengan keberhasilan salah satu strategi yang diterapkan oleh pemerintah dengan keterlibatan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diwajibkan untuk membeli di E-Peken setiap bulan (Wakhidah R. N. et al. 2024).

Penghasilan kotor atau omset yang didapatkan oleh pelaku UMKM yang telah terdaftar di E-Peken terbukti semakin meningkat pada tiap tahunnya. Data Diskominfo Kota Surabaya menunjukkan pada awal diterbitkannya E-Peken tahun 2021 omset hanya mencapai 5 miliar, namun hingga tahun 2024 mengalami kenaikan yang cukup signifikan (Haya & Wahyudi, 2024). Tercatat pada tahun 2024 jumlah omset pada aplikasi E-Peken mencapai 11,7 miliar dengan total 3.725 UMKM yang terdaftar. Namun, peningkatan omset ini hanya terjadi pada UMKM yang aktif di E-Peken (Muqoddimah, 2024). Dengan jumlah tersebut dapat disimpulkan bahwa program ini cukup efektif meningkatkan omset dan daya tahan UMKM Kota Surabaya, secara keseluruhan program ini memberikan keuntungan beragam bagi UMKM maupun konsumen. Berdasarkan analisis literatur, dapat disimpulkan bahwasannya program ini tergolong cukup efektif namun belum dapat disebut sangat efektif. Karena, partisipasi UMKM pada program ini masih belum mencakup mayoritas sasaran serta peningkatan omset hanya dirasakan oleh UMKM yang aktif pada program ini.

2) Efisiensi (*Efficiency*)

Dunn menjelaskan efisiensi dalam evaluasi kebijakan artinya melakukan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya atau biaya yang dikeluarkan untuk mencapai hasil tersebut. Suatu kebijakan dapat disebut efisien apabila dapat mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya atau usaha sekecil mungkin. Pada implementasi program E-Peken terdapat beberapa tahapan yang dilakukan guna mencapai tujuan atau hasil. Tahapan tersebut meliputi biaya pengembangan dan pengelolaan aplikasi atau website terhadap jumlah UMKM yang terdaftar atau aktif, efisiensi kemudahan penjual dan pembeli melakukan transaksi serta kegiatan jual-beli di dalam aplikasi, kemudahan pencatatan bagi UMKM, efisiensi integrasi data dan sistem E-Peken dengan instansi lain, serta sosialisasi dan pendampingan.

Pada pengembangan E-Peken program ini tidak memiliki anggaran khusus karena pengembangan aplikasi terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) 10 telah tersedia pada Diskominfo dengan pengerjaan yang dilakukan oleh programmer internal (Haya & Wahyudi, 2024). Pihak Diskopindag dan Diskominfo menekankan bahwa anggaran yang diterima dari Pemerintah Kota Surabaya telah mencakup pengembangan program dan aplikasi E-Peken jika diperlukan. Pada penelitian kepuasan penggunaan E-Peken yang dilakukan oleh Chantika dkk. (2023) menemukan bahwa sebagian penjual dan pembeli merasa mudah dalam

penggunaan aplikasi atau website E-Peken. Pada penelitian lainnya juga disebutkan bahwa sistem jual-beli E-Peken memudahkan penjual untuk menampilkan produk, menerima pesanan, dan menyelesaikan transaksi, hal ini dapat mengurangi hambatan komunikasi dan penagihan secara konvensional (Madaharsa & Andayani, 2024).

Fungsi aplikasi untuk mencari produk hingga menyelesaikan transaksi dapat digunakan dan diterima dengan baik, sehingga pengguna (penjual maupun pembeli) merasa proses transaksi jual beli lebih efisien dan terstruktur dibandingkan belanja secara langsung atau konvensional. Kemudahan tersebut dibantu dengan kelengkapan fitur yang tersedia pada aplikasi atau website E-Peken (pencarian dan filter produk, pemesanan, pembayaran, hingga pengambilan atau kirim barang). Melalui aplikasi atau website E-Peken dapat membantu UMKM yang mendaftar untuk melakukan pencatatan data usaha, transaksi, dan laporan penjualan secara real time (Akbar dkk., 2025), dengan tersedianya fitur tersebut membantu pencatatan menjadi lebih mudah dibandingkan menggunakan buku manual. Program E-Peken belum sepenuhnya terintegrasi secara data dan sistem dengan instansi lainnya, namun pada pengembangan dan implementasinya program E-Peken dibantu dengan peran utama Diskopindag sebagai instansi yang mengelola dan mengkoordinasikan UMKM. Tetapi, ditemukan pada penelitian Dinda Putri dan Pertiwi (2024) masih minimnya sosialisasi dan pendampingan bagi UMKM yang akan mendaftar E-Peken. Pada proses pendaftaran E-Peken UMKM diwajibkan melapor pada kecamatan bahwa mereka ingin mendapatkan sosialisasi dan pendampingan, hal tersebut dinilai tidak efisien dan tidak mencapai tujuan awal untuk memberdayakan UMKM

Dengan hasil analisis data literatur yang ditemukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa program ini belum sepenuhnya efisien. Pada aspek teknisoperasional (biaya rendah-hasil tinggi) memberikan hasil yang efisien, karena terlihat dari penggunaan programmer internal Diskominfo tanpa anggaran khusus. Hal ini menghasilkan platform aplikasi dan website fungsional yang mendukung UMKM aktif dan omset dengan biaya yang telah dianggarkan secara rutin dari pusat. Kemudahan transaksi dan pencatatan dalam proses jual-beli yang dialami oleh pengguna E-Pekan membuktikan kepuasan tinggi para pengguna dan mencapai efektivitas tinggi dengan usaha kecil. Walaupun aspek teknisoperasional telah cukup efisien, aspek outreach dinilai rendah karena minimnya 11 integrasi dengan instansi lain dan tidak adanya sosialisasi dan pembinaan rutin UMKM yang aktif E-Pekan. Hal tersebut dapat menimbulkan potensi duplikasi usaha pada satu platform dan pencatatan, serta dengan proses pendaftaran E-Pekan yang bergantung pada laporan kecamatan (Dindaputri & Pertiwi, 2024) tidak efisien, karena menghambat jangkauan UMKM lebih luas. Program E-Pekan telah tergolong efisien secara keseluruhan, terutama dalam pemanfaatan sumber daya teknologi dan kemudahan operasional. Namun, program ini belum sepenuhnya efisien karena terdapat kendala sosialisasi yang memerlukan usaha lebih besar untuk menghasilkan partisipasi UMKM yang lebih optimal.

3) Kecukupan (*Adequacy*)

Dunn menyebutkan bahwa kecukupan pada evaluasi suatu kebijakan ialah dengan mengukur sejauh mana program bisa mengatasi permasalahan yang terjadi. Kebijakan tidak hanya harus efektif dalam mencapai tujuan, namun juga seberapa besar manfaat yang diterima oleh masyarakat atau kelompok yang menjadi sasaran. Peneliti menyoroti bagaimana penyediaan platform digital bagi pelaku UMKM di Kota Surabaya melalui program Aplikasi E-Peken dapat menjadi suatu alternatif kebijakan yang bermanfaat bagi masyarakat. Program ini dibentuk karena timbulnya permasalahan dampak pandemi Covid-19 terhadap pelaku UMKM dan toko usaha di Kota Surabaya (Haya & Wahyudi, 2024) dengan sasaran konsumen ASN yang diwajibkan beli setiap bulannya. Pembentukan dan peluncuran E-Peken pada tahun 2021 dilakukan sebagai upaya penguatan ekonomi kerakyatan dan pemberdayaan UMKM pasca-pandemi. Berikutnya pada tahun 2022 platform E-Peken dibuka bagi masyarakat umum sebagai upaya peningkatan konsumen dan pasar bagi UMKM yang terdaftar.

Secara keseluruhan, program ini telah cukup mengatasi permasalahan utama pembentukan program, yakni masalah pandemi dengan memanfaatkan ekonomi yang terukur. Namun, kecukupan ini belum cukup banyak, karena partisipasi UMKM hanya 20% dari 55.509, hal ini menandakan belum semua kelompok terdampak tercakup secara merata. Program ini dinilai cukup dalam mengatasi masalah karena berhasil memberikan manfaat platform digital dan peningkatan pasar bagi sasaran, meskipun cakupan manfaat belum sepenuhnya merata ke seluruh UMKM di Kota Surabaya.

4) Pemerataan (*Equity*)

Berdasarkan kriteria evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn, pemerataan berkaitan dengan biaya dan manfaat yang didistribusikan secara adil kepada seluruh lapisan masyarakat atau kelompok-kelompok tertentu. Program E-Peken pada dasarnya merupakan program dari pemerintah yang tidak mengambil keuntungan sedikitpun, tidak seperti platform e-commerce yang dikelola oleh suatu perusahaan dengan memungut biaya dari penjual. Masyarakat dapat menjual produk mereka tanpa pungutan biaya apapun melalui program E-Peken ini. Meskipun keuntungan dari masing-masing pelaku UMKM berbeda, keuntungan tersebut sepenuhnya diraup oleh pelaku UMKM secara merata tanpa pengecualian. Hal ini menandakan bahwa keuntungan dari program ini diberikan secara merata tanpa memandang perbedaan status dalam distribusi manfaat.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat ketimpangan dalam pemanfaatan program. Tidak seluruh UMKM memiliki pemahaman yang sama mengenai platform digital. Terdapat beberapa UMKM yang paham mengenai platform digital sehingga dapat mengembangkan usahanya menggunakan inovasi-inovasi yang terbaru. Sedangkan, UMKM yang kesulitan dengan platform digital ini akan terus terjebak dan kesulitan untuk mengembangkan usahanya (Wakhidah R. N. et al. 2024). Berdasarkan hal ini, akses dan pemanfaatan program E-Peken masih belum merata secara menyeluruh kepada masyarakat. Seharusnya,

pemerintah sekitar khususnya Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan (Disperindag) Kota Surabaya melakukan pelatihan secara merata hingga pelaku UMKM dapat mengembangkan bisnis atau usahanya dalam program E-Peken ini.

5) Responsivitas (*Responsiveness*)

Program yang telah diluncurkan oleh pemerintah pada umumnya mendapatkan respon dari berbagai lapisan masyarakat sebagai penerima program. Dalam konteks evaluasi kebijakan, pelaksanaan program EPeken perlu dilihat dari kesesuaiannya dengan kebutuhan dan keinginan pelaku UMKM sebagai sasaran program. Program E-Peken ini telah menyediakan berbagai fitur dalam aplikasinya. Masyarakat yang ingin membeli produk melalui E-Peken dapat memfilter jenis produk yang dijual oleh para pelaku UMKM. Contohnya seperti jasa, makanan, minuman, fashion, batik dan jenis produk lainnya. Tidak hanya itu, tampilan E-Peken hampir mirip dengan tampilan platform e-commerce pada umumnya seperti ditampilkannya jumlah produk terjual, adanya fitur keranjang, tampilan lokasi pada filter pencarian dan lain sebagainya. Sistem pengiriman produk pada program ini yaitu pembeli dapat membuat kesepakatan oleh penjual, apakah produk yang dibeli akan dikirim atau diambil di lokasi toko penjual.

Namun, sejumlah pelaku UMKM masih mengalami keluhan seperti belum adanya fitur penambahan jasa kirim (Dindaputri & Pertiwi, 2024). 13 Tidak hanya keluhan mengenai fitur penambahan jasa kirim, menurut Akbhari & Prathama, server aplikasi yang kerap mengalami error dan kurang stabilnya aplikasi seringkali dikeluhkan oleh para pelaku UMKM. Kurangnya fitur-fitur yang ada di program E-Peken kerap membuat para pelaku UMKM atau masyarakat membandingkan platform ini dengan platform e-commerce pada umumnya. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa program E-Peken masih belum memenuhi kepuasan pengguna, baik pelaku UMKM maupun pembeli. Dengan adanya keluhan ini, pemerintah terutama Disperindag Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya wajib menanggapi keluhan dari masyarakat dengan cara memperbarui fitur-fitur secara bertahap agar program E-Peken dapat berjalan dengan bijak seiring berjalannya waktu.

Pada program E-Peken ini, para Aparatur Sipil Negara (ASN) diwajibkan untuk membeli produk dari para pelaku UMKM di setiap bulannya agar penggunaan platform ini dapat meningkatkan dan dapat menciptakan pasar internal yang stabil (Wakhidah R. N. et al. 2024). Namun, partisipasi warga Surabaya sendiri masih dapat dibilang cukup rendah. Orderan produk dari E-Peken masih didominasi oleh orderan dari para ASN (Dindaputri & Pertiwi, 2024). Partisipasi warga yang rendah menandakan bahwa program ini masih belum sepenuhnya responsif terhadap seluruh sasaran kelompok. Kebutuhan dan preferensi masyarakat umum sebagai target pasar yang lebih luas belum sepenuhnya terpenuhi oleh program E-Peken. Program ini masih belum menarik minat para masyarakat umum untuk membeli produk UMKM lokal melalui E-Peken.

6) Ketepatan (*Appropriateness*)

Pada konteks evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, ketepatan suatu program dapat dilihat dari sejauh mana tujuan suatu program yang telah terpenuhi dan kegunaan program bagi para kelompok sasaran. Program E-Peken ini diluncurkan pada tahun 2021 hadir sebagai respon terhadap penurunan aktivitas ekonomi yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Untuk memulihkan ekonomi agar stabil kembali, Pemerintah Kota Surabaya membuat program E-peken untuk para pelaku UMKM agar konsumen dapat terjangkau secara lebih luas. Mengingat adanya perubahan perilaku masyarakat yang beralih ke transaksi online, penggunaan platform digital dalam program E-Peken dapat dikatakan cukup relevan dengan kebutuhan saat itu. Program E-Peken ini juga sejalan dengan upaya transformasi digital dalam sektor ekonomi.

Dampak positif yang dirasakan oleh pelaku UMKM, sebagaimana disebutkan dalam penelitian Wakhidah R. N. et al. (2024), menunjukkan bahwa program ini telah memberikan manfaat yang nyata dan berkontribusi dalam pemulihan ekonomi. Dampak positif tersebut menandakan bahwa program E-Peken telah mencapai tujuannya serta cukup tepat sebagai solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan program E-Peken di Kota Surabaya menggunakan kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, dapat disimpulkan bahwa program ini secara keseluruhan memberikan kontribusi positif dalam mendukung digitalisasi dan pemberdayaan UMKM, meskipun belum diimplementasikan secara optimal. Dari segi efektivitas, program E-Peken dinilai cukup efektif dalam meningkatkan pendapatan penjualan dan akses pasar bagi UMKM, terutama bagi pelaku usaha yang secara aktif menggunakan platform. Namun, tingkat keterlibatan UMKM yang masih terbatas menunjukkan bahwa tujuan program belum tercapai sepenuhnya. Dari sisi efisiensi, program ini menunjukkan kinerja yang relatif baik pada aspek teknis-operasional, seperti penggunaan sumber daya internal pemerintah dan kemudahan sistem transaksi digital, meskipun efisiensi tersebut belum didukung oleh aspek jangkauan yang memadai akibat minimnya sosialisasi, pendampingan, serta integrasi antarinstansi. Pada aspek kecukupan, program E-Peken dinilai mampu menjawab sebagian permasalahan utama, khususnya dalam menyediakan platform digital bagi UMKM pasca pandemi, namun cakupan manfaatnya belum merata karena hanya sebagian kecil dari total UMKM yang aktif memanfaatkannya. Selanjutnya pada aspek pemerataan, program ini secara prinsip telah memberikan akses yang terbuka dan tanpa biaya bagi seluruh pelaku UMKM, namun dalam praktiknya masih terjadi ketimpangan pemanfaatan akibat perbedaan kapasitas digital antar pelaku usaha. Dari aspek responsivitas, program E-Peken telah menyediakan fitur yang cukup membantu transaksi digital, tetapi masih terdapat berbagai keluhan pengguna seperti keterbatasan fitur, kendala teknis aplikasi, serta rendahnya partisipasi masyarakat umum di luar ASN, yang menunjukkan bahwa program belum

sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan seluruh kelompok sasaran. Terakhir, dari aspek ketepatan, program E-Peken dapat dikatakan relevan dan tepat sebagai respons terhadap perubahan perilaku ekonomi masyarakat di era digital, khususnya pada masa pandemi Covid-19, dan mampu menjadi salah satu solusi dalam menjaga stabilitas ekonomi lokal serta mendukung transformasi digital UMKM.

Secara keseluruhan, program E-Peken merupakan inovasi kebijakan yang berpotensi dan strategis dalam mendukung pengembangan UMKM berbasis digital di Kota Surabaya. Namun, untuk memastikan manfaatnya dapat dirasakan secara lebih luas dan merata, diperlukan sejumlah langkah perbaikan yang menyeluruh. Pemerintah perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan pendampingan secara aktif kepada pelaku UMKM, terutama bagi mereka yang belum memiliki literasi digital yang memadai, agar seluruh pelaku UMKM memiliki kesempatan yang sama dalam memanfaatkan program. Di samping itu, perlu dilakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi E-Peken agar lebih kompetitif dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari sisi pelaku usaha maupun konsumen, mencakup perbaikan stabilitas server serta penambahan fitur seperti layanan pengiriman yang terintegrasi. Pemerintah juga perlu memperkuat kolaborasi antarinstansi serta menjalin kemitraan dengan sektor swasta, khususnya di bidang logistik dan teknologi digital, guna meningkatkan efisiensi dan jangkauan program sekaligus mendukung integrasi data dan sistem antar lembaga secara lebih optimal. Selain itu, strategi perluasan partisipasi masyarakat umum sebagai konsumen perlu ditingkatkan agar program tidak hanya bergantung pada ASN, yang dapat dilakukan melalui promosi yang lebih masif, pemberian insentif, serta peningkatan kualitas layanan dan produk UMKM yang ditawarkan. Terakhir, pemerintah perlu melakukan evaluasi berkala secara komprehensif dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pelaku UMKM sebagai pengguna utama, guna memastikan program tetap adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan mampu memberikan dampak yang lebih optimal dalam jangka panjang.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, D. S., Pekerti, R. D., & Lestari, P. (2025). Digitalisasi pencatatan transaksi keuangan bagi UMKM di Rumah BUMN Kota Cirebon. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(1).
- Akbhari, I., Prathama, A., Kunci Aplikasi E-Peken, K., & Kerakyatan, E. (2023). *NeoRepublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan Inovasi Aplikasi E-Peken : Optimalisasi Potensi UMKM Kota Surabaya*. *Neorepublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2).
- Alysia, V. (2021). Kajian Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui E-Peken dalam Upaya Pemulihan Ekonomi Kota. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 58-65.
- Amajida, D. D., Pratama, A., & Suryanto, T. L. M. (2025). Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya menggunakan metode User Experience

- Questionnaire (UEQ). JICOM: Jurnal Informatika dan Teknologi Komputer, 6(1), 31-37.
<https://ejournalunsam.id/index.php/jicom/> (<https://ejournalunsam.id/index.php/jicom/>)
- Anggara, S. (2015). Metode penelitian administrasi. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Campbell, J.P 1989, Teori Efektivitas, dalam Richard M: Efektivitas Organisasi 2005 Bandung: Erlangga.
- Chantika, I. A. P. L., Safitri, E. M., & Wulansari, A. (2023). Analisis kepuasan pengguna E-Peken Surabaya menggunakan DeLone and McLean Information System Success Model (ISSM). SITASI, 3(1).
<https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.677> (<https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.677>)
- Citriadin, Y. (2020). Metodologi penelitian pendekatan multidisipliner. Ideas Publishing.
- Dindaputri, Z. N., & Pertiwi, V. I. (2024). Efektivitas program E-Peken dalam memberdayakan UMKM Kota Surabaya. HUDAN LIN-NAAS: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 5(2).
<http://ejournal.idia.ac.id/index.php/hudanlinnaas/index>
- Dunn, W. N. (2003). Pengantar analisis kebijakan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Haya, B. S., & Wahyudi, K. E. (2024). Implementasi aplikasi E-Peken dalam upaya pemberdayaan UMKM di Kota Surabaya pasca pandemi Covid-19. AlKharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6(10), 6228-6239.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i10.2849> (<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i10.2849>)
- Irmaya, N., & Dwiridotjahjono, J. (2025). Implementasi Program Pendampingan Digitalisasi Melalui Aplikasi E-Peken Usaha Toko Kelontong di Kecamatan Kenjeran. Jurnal Sinabis, 1(2).
<https://jsinabis.upnjatim.ac.id/index.php/jsinabis>
- Madaharsa, S. M., & Andayani, S. (2024). Pemanfaatan *E-Commerece* Peken Dalam Meningkatkan Penjualan UMKM Toko Kelontong Wilayah Pakal Surabaya Barat. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4 (2), 249-299.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pemberdayaan Usaha Mikro.
- Peraturan WaliKota Surabaya Nomor 87 Tahun 2022.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Wakhidah, R. N., Widyawati, & Pramono, S. (2024). Analisis kebijakan penggunaan E-Peken sebagai optimalisasi pemberdayaan UMKM di Kelurahan Kedungdoro Kota Surabaya. SAP, 2(1).