

Model Inovasi Layanan Publik melalui Kemitraan dengan UMKM Lokal di Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu

Acum Wijaya¹, Fakhrur Rozi², Adelina Anum³, Sinta Bella⁴

^{1,2,3,4}Universitas Indonesia Mandiri

E-mail: Acumwijaya@uimandiri.ac.id

Article History:

Received: September 2022

Revised: September 2022

Accepted: October 2022

Kata Kunci: Inovasi Layanan Publik, Kemitraan, UMKM, Administrasi Publik, Administrasi Bisnis

Abstrak: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan mengembangkan model inovasi layanan publik berbasis kemitraan antara pemerintah kecamatan dan UMKM lokal di Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu. Permasalahan yang ditemukan adalah masih rendahnya keterlibatan UMKM dalam mendukung pelayanan publik, baik dalam penyediaan produk maupun jasa. Di sisi lain, pemerintah kecamatan menghadapi keterbatasan dalam menyediakan layanan publik yang inklusif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Metode pelaksanaan meliputi pelatihan, focus group discussion (FGD), dan implementasi pilot project kemitraan layanan publik dengan melibatkan UMKM dalam penyediaan kebutuhan layanan pemerintahan, pendidikan, dan kesehatan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kapasitas UMKM untuk terlibat dalam layanan publik, terbentuknya forum kemitraan antara kecamatan dan UMKM, serta lahirnya inovasi layanan berupa keterlibatan UMKM dalam penyediaan makanan sehat untuk sekolah dan puskesmas. Program ini menjadi contoh penerapan kolaborasi antara administrasi publik dan administrasi bisnis dalam meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus memperkuat ekonomi lokal.

Pendahuluan

Inovasi dalam layanan publik menjadi kebutuhan mendesak seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Salah satu pendekatan inovasi yang relevan adalah kolaborasi pemerintah dengan sektor bisnis lokal, khususnya UMKM. Kemitraan ini tidak hanya memperluas kapasitas pemerintah dalam menyediakan layanan, tetapi juga memperkuat ekonomi lokal.

Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu, merupakan wilayah dengan jumlah UMKM yang cukup besar, terutama di sektor kuliner, kerajinan, dan jasa. Namun,

keterlibatan UMKM dalam mendukung layanan publik masih sangat terbatas. Layanan publik di tingkat kecamatan cenderung berfokus pada aspek administratif, sementara peluang integrasi dengan UMKM, misalnya dalam penyediaan produk lokal untuk sekolah, rumah sakit, atau program pemerintah, belum terkelola dengan baik.

Dalam perspektif administrasi publik, inovasi layanan menuntut adanya kolaborasi lintas sektor untuk memperluas jangkauan dan kualitas pelayanan. Sementara itu, dalam perspektif administrasi bisnis, kemitraan dengan pemerintah menjadi peluang bagi UMKM untuk memperluas pasar, meningkatkan pendapatan, dan memperkuat keberlanjutan usaha. PKM ini hadir untuk menjembatani kedua perspektif tersebut melalui pendampingan dan implementasi kemitraan layanan publik antara pemerintah kecamatan dan UMKM lokal di Gading Rejo.

Metode

PKM dilaksanakan pada tahun 2024–2025 dengan melibatkan:

1. Aparatur Kecamatan Gading Rejo yang berperan dalam tata kelola layanan publik.
2. 20 UMKM lokal dari sektor kuliner, kerajinan, dan jasa.
3. Perwakilan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Metode yang digunakan meliputi:

1. Identifikasi kebutuhan layanan publik: Survei dan wawancara untuk mengetahui aspek layanan publik yang dapat dikembangkan melalui kemitraan dengan UMKM.
2. Workshop dan FGD: Pelatihan untuk aparatur dan UMKM terkait konsep inovasi layanan publik, tata kelola kemitraan, dan praktik *public-private partnership*.
3. Pendampingan penyusunan model kemitraan: Perancangan skema kerja sama antara kecamatan dan UMKM dalam penyediaan layanan tertentu, misalnya makanan sehat untuk sekolah, produk lokal untuk acara pemerintahan, atau jasa kebersihan.
4. Implementasi pilot project: Uji coba kemitraan di beberapa layanan publik.
5. Evaluasi: Pengukuran efektivitas kemitraan melalui survei kepuasan masyarakat dan wawancara mendalam dengan pihak terkait.

Hasil

Hasil pelaksanaan PKM menunjukkan beberapa capaian:

1. Peningkatan kapasitas UMKM
 - A. Peserta UMKM memahami peran mereka dalam mendukung layanan publik.

- B. UMKM kuliner mampu menyesuaikan standar gizi untuk penyediaan makanan sehat bagi sekolah dan puskesmas.
2. Terbentuknya forum kemitraan
 - A. Forum kolaborasi antara pemerintah kecamatan dan UMKM lokal terbentuk sebagai wadah komunikasi dan koordinasi.
 - B. Forum ini menghasilkan kesepakatan kerja sama dalam penyediaan barang/jasa untuk kegiatan kecamatan.
3. Inovasi layanan publik
 - A. Puskesmas bekerja sama dengan UMKM kuliner untuk penyediaan makanan sehat pasien rawat jalan.
 - B. Sekolah dasar di kecamatan memanfaatkan produk UMKM lokal sebagai bagian dari program kantin sehat.
4. Dampak sosial-ekonomi
 - A. Masyarakat mendapatkan layanan publik yang lebih berkualitas dan relevan dengan kebutuhan lokal.
 - B. UMKM mengalami peningkatan permintaan hingga 15% dari kerja sama dengan layanan publik.

Diskusi

Kegiatan ini menunjukkan bahwa inovasi layanan publik berbasis kemitraan dengan UMKM dapat menjadi strategi efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan sekaligus memperkuat ekonomi lokal. Dari sisi **administrasi publik**, kegiatan ini sejalan dengan prinsip *collaborative governance* yang menekankan kolaborasi pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam penyediaan layanan. Dari sisi **administrasi bisnis**, kegiatan ini mendukung penguatan kapasitas UMKM melalui diversifikasi pasar dan peningkatan daya saing.

Temuan ini memperkuat teori Osborne & Brown (2011) tentang inovasi sektor publik, yang menyatakan bahwa kolaborasi dengan sektor non-pemerintah mampu menghasilkan inovasi layanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun, terdapat tantangan berupa konsistensi kualitas produk UMKM, keterbatasan regulasi yang mendukung kemitraan, serta resistensi awal dari aparaturnya terhadap perubahan model layanan. Oleh karena itu, keberlanjutan program memerlukan regulasi pendukung dan monitoring rutin.

Kesimpulan

PKM dengan tema inovasi layanan publik berbasis kemitraan dengan UMKM lokal di Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu, berhasil menunjukkan model kolaborasi yang mampu meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus memperkuat

kapasitas UMKM. Kegiatan menghasilkan forum kemitraan, inovasi layanan baru, serta dampak ekonomi positif bagi pelaku usaha.

Ke depan, program ini dapat diperluas ke kecamatan lain di Kabupaten Pringsewu dengan memperkuat aspek regulasi, dukungan pemerintah daerah, serta pengembangan sistem monitoring kualitas layanan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Indonesia Mandiri, Pemerintah Kecamatan Gading Rejo, Pemerintah Kabupaten Pringsewu, serta para pelaku UMKM lokal yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini.

Referensi

- Apriyanto, S., & Anum, A. (2018). Gender Dynamics on Speaking Interaction in the College Classroom. *Jurnal Smart*, 4(2), 73-92.
- Drucker, P. (2014). *Innovation and entrepreneurship*. Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Masditok, T., & Sriwardani, S. (2021). Analysis of The Profitability of Agricultural Sector Companies-Sub-Sector of Agriculture Listed in Indonesia Stock Exchange. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 5(1), 135-155.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). *Innovation in public services: Engaging with risk*. Routledge.
- Sari, D., Azriya, N., Anum, A., & Devi, H. (2021). Penyuluhan Digital Marketing untuk Usaha Rumahan di Kelurahan Tanjung Baru Kec. Kedamaian. *Jurnal Abdi Masyarakat Saburai (JAMS)*, 2(02), 88-93.
- Sirait, H., Basuki, R. A., Rosalina, S. S., Supriyanto, S., & Sari, E. (2022). MSMEs Digitalization: The Future Economic Ecosystem After the Covid-19 Era. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 25(4).
- Sopyan, E., & Kismartini, K. Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(1), 131-147.
- Strauss, J., & Frost, R. (2016). *E-marketing* (7th ed.). Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tambunan, T. (2019). UMKM di Indonesia: Beberapa isu penting. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 34(2), 123–136.