

## Inovasi Layanan Aplikasi E-Peken (Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

*Service Innovation of the E-Peken Application (Economic Empowerment and Resilience) by the Department of Communication and Informatics of Surabaya City*

**Rania Hari Andari<sup>1\*</sup>, Trena Aktiva Oktariyanda<sup>2</sup>, Tjitjik Rahaju<sup>3</sup>, Galih Wahyu Pradana<sup>4</sup>**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat artikel:

Received 25 March 2026

Revised 31 March 2026

Accepted 10 April 2026

Available online 16 April 2026

**Keywords:** Inovasi, Layanan, Aplikasi E-PEKEN Surabaya, Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi, Dinas Komunikasi dan Informatika.

**Keywords:** Innovation, Services, E-PEKEN Surabaya Application, Economic Empowerment and Resilience, Communication and Informatics Office.



Artikel ini merupakan artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

Peranan dan kepedulian pemerintah menjadi hal yang mutlak untuk menunjang keberhasilan kegiatan e-commerce. Salah satunya dengan melakukan inovasi layanan pada aplikasi dalam hal pemberdayaan dan ketahanan ekonomi. Kota Surabaya merupakan salah satu kota dengan inovasi berbasis teknologi yang mengunggulkan E-PEKEN sebagai aplikasi berbasis mobile yang menghubungkan para pelaku UMKM dengan para konsumen. Akan tetapi, aplikasi yang di-launching sejak 31 Oktober 2021 ini masih butuh pengembangan dan penyempurnaan dalam eksekusinya, agar tujuan dari pembuatan aplikasi ini berhasil tercapai. Maka dari itu, pemerintah juga berharap dengan adanya inovasi aplikasi yang baru ini, masyarakat cepat merespons serta memberikan tanggapan mengenai apa saja keuntungan ataupun keunggulan dari aplikasi E-PEKEN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi layanan aplikasi E-PEKEN (Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan E-PEKEN Surabaya (Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Surabaya) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik karena telah memenuhi semua kriteria dan ciri-

ciri inovasi yang ada. Layanan E-PEKEN Surabaya memiliki kekhasan atau kekhususan, terbukti dari segi ide, program, tatanan, sistem, dan kemungkinan hasil yang diharapkan, yang mana berbeda dibandingkan dengan sebelumnya. Selain itu, layanan ini memiliki unsur kebaruan, karena merupakan inovasi yang orisinal, benar-benar sebuah ide dan sebuah karya dari hasil pemikiran anggota Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

### ABSTRACT

*The role and concern of the government are essential to support the success of e-commerce activities. One way is by innovating services in applications in terms of economic empowerment and resilience. Surabaya City is one of the cities with technology-based innovations that excels E-PEKEN as a mobile-based application that connects MSMEs with consumers. However, the application, which launched on October 31, 2021, still requires further development and refinement to achieve its stated objectives. Therefore, the government hopes that this new application innovation will prompt a swift public response and feedback regarding the advantages and benefits of the E-PEKEN application. This study aims to analyze and describe the service innovation of the E-PEKEN application (Economic Empowerment and Resilience) by the Surabaya City Communication and Informatics Office. This study uses a qualitative research type with a descriptive method, with data collection techniques using observation techniques, structured interviews, and documentation. The results of the study indicate that the E-PEKEN Surabaya service innovation (Economic Empowerment and Resilience in Surabaya) by the Surabaya City Communication and Informatics Office can be said to be good because it has met all the criteria and characteristics of existing innovations. The E-PEKEN Surabaya service has uniqueness or specificity, proven in terms of ideas, programs, structures, systems, and possible expected results, which are different from before. Furthermore, this service has an element of novelty, as it is an original innovation, truly an idea and a work of thought from members of the Surabaya City Communication and Informatics Office.*

## PENDAHULUAN

Adanya sebuah inovasi dalam hal perekonomian ditujukan guna mencapai keberhasilan dalam memperkenalkan gaya modern atau pengkombinasian gaya modern dengan gaya tradisional, yang dapat dilakukan dengan cara mengubah *input* ke *output*, berupa hasil berteknologi modern yang menciptakan perubahan drastis atau signifikan (Pramelia & Erawati, 2022). Dalam hal ini, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dituntut untuk memaksimalkan perannya dengan memanfaatkan teknologi agar memiliki daya saing dan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen. Dengan demikian, perlu adanya wadah sebagai wujud inovasi yang dapat digunakan para pelaku usaha agar lebih dikenal banyak orang.

Peranan dan kepedulian pemerintah menjadi hal yang mutlak untuk menunjang keberhasilan kegiatan *e-commerce* tersebut. Gayung bersambut, di bawah pemerintahan Joko Widodo, sangat peduli akan perkembangan ekonomi kreatif dan melihat bidang ini sangat berpotensi besar dalam memberikan pertumbuhan perekonomian Indonesia ke depannya. Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus mampu melakukan inovasi-inovasi agar keberhasilan *e-commerce* dalam memajukan UMKM dapat terlaksana.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 139 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah, dan ditinjau juga oleh Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123), di mana setiap pemerintah daerah berlomba-lomba untuk membuat suatu inovasi yang baru dari berbagai bidang. Misalnya pada bidang aplikasi, pemanfaatan dari teknologi informasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi dalam hal meningkatkan perekonomian masyarakat. Dengan begitu perekonomian masyarakat khususnya yang berpenghasilan rendah akan menjadi lebih baik lagi.

Inovasi daerah saat ini yang dikembangkan misalnya di Kota Surabaya, menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 139 Tahun 2022, pada tanggal 30 Desember 2022 tentang inovasi berupa E-PEKEN, di mana inovasi tersebut ditujukan bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya yang ingin menjual maupun membeli, yang menghubungkan toko kelontong dan UMKM dengan para konsumen. Aplikasi ini berbeda dengan yang lainnya, yakni adanya keterkaitan dan dukungan dari pemerintah lokal, yang mana tidak hanya komersial tetapi ada tujuan sosial ekonomi dan kebijakan daerah. Prioritas hanya ditujukan kepada UMKM dan produk lokal Surabaya, akses bagi toko kelontong dan kebutuhan sehari-hari, tidak hanya *fashion* maupun *gadget* serta fitur dan kebijakan untuk mendukung pembeli tetap, misalnya ASN (Aparatur Sipil Negara) dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Menghadapi tantangan dalam memberikan kemajuan terhadap pelaku UMKM, salah satu inovasi yang baru dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya adalah E-PEKEN (Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi) pada tahun 2021, tepatnya pada bulan Juli. Namun proses *launching* pada tanggal 31 Oktober 2021 bersamaan dengan *event* Surabaya Fashion Week (SFW) bertepatan di Grand City Mall, Surabaya. Melalui aplikasi tersebut, Pemkot Surabaya berupaya untuk mempermudah transaksi antar pembeli, pedagang kelontong, koperasi, dan UMKM yang ada di Kota Pahlawan (Bangga Surabaya, 2021).

E-PEKEN merupakan salah satu wujud pembangunan ekonomi atas tanggung jawab Pemerintah Daerah Surabaya. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, di mana Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab serta peran yang sangat besar untuk mengurus urusan pemerintahannya termasuk di dalamnya dalam hal pembangunan ekonomi. Salah satu kewajiban yang harus dijalankan Pemerintah Daerah dalam pembangunan ekonomi dengan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakatnya. Oleh karena itu, diperlukannya usaha Pemerintah Daerah dalam hal meningkatkan kreativitas serta inovasi

masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas serta kesejahteraan masyarakat di daerahnya (Sumadi & Prathama, 2021).

Sebelum adanya inovasi E-PEKEN, transaksi yang terjalin antara toko kelontong, pembeli, koperasi dan UMKM di Kota Surabaya terhambat karena pandemi Covid-19 (Alysia, 2021). Terbatasnya akses karena aturan untuk menghindari kerumunan menjadikan UMKM di Surabaya kehilangan daya saingnya. Belum lagi keterbatasan akses dalam pemasaran usaha, di mana sebelum adanya E-PEKEN, segala bentuk promosi hanya melalui mulut ke mulut (Pujiati *et al.*, 2022). Hal tersebut menjadi kendala, di mana saat ini banyaknya kompetitor menjadi faktor bagi pelaku UMKM untuk masuk ke dalam persaingan bisnis yang ketat, maka strategi pemasaran secara tradisional menjadi penghambat dalam meraih pangsa pasar yang dituju untuk meningkatkan volume penjualan dan memperoleh profit yang maksimal (Apriliandini *et al.*, 2022).

Namun, setelah adanya inovasi E-PEKEN transaksi menjadi cukup mudah, di mana melalui aplikasi itu, pembeli bisa melihat harga serta jumlah ketersediaan dari produk yang diinginkan. Apabila produk yang ingin dibeli itu tidak ada, calon pembeli bisa menghubungi toko kelontong tersebut untuk nantinya menyediakan produk yang diinginkan. Tidak hanya itu, proses pembayaran juga dipermudah seperti sistem yang terdapat dalam *e-commerce*, di mana dapat menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

Sudah banyak upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten atau Kota di seluruh Indonesia, untuk memperbaiki hubungan antarwarga atau pelaku usaha dan Pemerintah dalam rangka reformasi (Oktariyanda & Rahaju, 2018). Namun tidak banyak yang meningkatkan kualitas pelayanan dengan perkembangan komunikasi dan informasi berbasis teknologi. Kota Surabaya merupakan salah satu kota dengan inovasi berbasis teknologi yang mengunggulkan E-PEKEN sebagai aplikasi berbasis *mobile* yang menghubungkan para pelaku UMKM dengan para konsumen. Dengan diciptakannya E-PEKEN ini dapat mempermudah para pelaku UMKM di Kota Surabaya dalam memperluas jangkauan pemasarannya dan sekaligus juga untuk mendorong berkembangnya ekonomi kerakyatan.

Adapun keunikan dari aplikasi E-PEKEN yakni tidak adanya bank penengah dalam transaksi, yang mana aplikasi ini tidak memegang dana transaksi pembeli dan penjual. Pemerintah juga hanya sebagai fasilitator, yang mana dimaksudkan agar lebih aman dan meminimalisir risiko salah transfer ataupun masalah lainnya, serta yang awalnya terbatas untuk ASN, kemudian dibuka untuk publik, dan juga produk yang dijual adalah hasil karya lokal seperti UMKM, toko kelontong, hingga SWK (Sentra Wisata Kuliner).

E-PEKEN dapat diakses melalui dua cara, yang pertama bisa diakses melalui website [pekensurabaya.co.id](http://pekensurabaya.co.id), dan yang kedua bisa juga diakses melalui aplikasi E-PEKEN yang dapat diunduh di *Playstore* atau *Appstore*. E-PEKEN ini memiliki beberapa fitur di dalamnya. Fitur yang pertama adalah Toko Kelontong, sedangkan yang kedua adalah fitur UMKM. Fitur-fitur ini memiliki beberapa pilihan produk, antara lain berupa *craft*, *fashion* dan kuliner.

Awal *launching* E-PEKEN Surabaya, Pemkot mewajibkan seluruh ASN untuk memindahkan kebiasaan belanjanya ke E-PEKEN Surabaya. Hasilnya, pada proses transaksi bulan Juli–Desember 2021 mencapai 4,8 miliar. Selanjutnya memasuki tahun 2022, Pemkot memperluas jangkauan E-PEKEN Surabaya, yakni masyarakat umum juga bisa melakukan transaksi. Sehingga capaian pada tahun 2022 sampai bulan Mei, transaksi mencapai 11,4 miliar (Kempalan, 2022). Selain itu, Pemkot juga telah bekerja sama dengan *e-commerce* lainnya, seperti Tokopedia dan Gojek. Strategi ini dipilih untuk menarik minat masyarakat membeli produk dari sistem elektronik E-PEKEN Surabaya. Pemkot juga menjalin kerja sama dengan beberapa CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang membantu untuk melakukan pendampingan dengan

menata transaksi jual beli.

Pembuatan aplikasi E-PEKEN bertujuan untuk memfasilitasi pedagang UMKM, toko kelontong dan pengusaha Surabaya lain untuk menjajakan dagangannya secara daring. Namun, masih terdapat kendala untuk *login* yang ada pada *server*-nya, yang mana harus menyediakan *server* yang cukup besar, sehingga nantinya bisa mendapatkan informasi yang cepat diakses oleh masyarakat yang menggunakannya. Terlepas dari hal ini, terkadang juga dalam penggunaan aplikasi masih terjadi beberapa gangguan di fitur itu sendiri.

Tidak adanya fitur *register* pada tampilan utama setelah aplikasi diunduh, membuat para pedagang mengalami gagal *login*. Namun, E-PEKEN juga memiliki permasalahan di mana pedagang masih kesulitan untuk *login* menggunakan ponsel. Para pedagang lebih cenderung mudah untuk mengakses E-PEKEN menggunakan laptop, yang mana tidak semua pedagang mempunyai laptop. Permasalahan ini dapat terlihat dari beberapa komentar yang ditinggalkan *netizen* pada aplikasi E-PEKEN Surabaya di *PlayStore*. Gagasan platform belanja daring yang ingin memberdayakan UMKM dan pedagang di Kota Surabaya ini adalah salah satu ide terobosan yang cukup baik. Namun sayangnya, aplikasi yang di-*launching* sejak 31 Oktober 2021 ini masih butuh pengembangan dan penyempurnaan dalam eksekusinya, agar tujuan dari pembuatan aplikasi ini berhasil tercapai. Maka dari itu, pemerintah juga berharap dengan adanya inovasi aplikasi yang baru ini, masyarakat cepat merespons serta memberikan tanggapan mengenai apa saja keuntungan ataupun keunggulan dari aplikasi E-PEKEN. Berdasarkan hal ini, maka penelitian terkait inovasi layanan dari aplikasi tersebut patut untuk diteliti.

Studi-studi sebelumnya telah banyak menyoroiti inovasi layanan dari sebuah aplikasi. Penelitian dari Atthahara (2018) mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi Ogan Lopian di Kabupaten Purwakarta, telah berhasil memberikan inovasinya dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat, dan sebagainya. Adapun penelitian dari Samudra *et al.* (2022) mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi PING di Nganjuk, dapat dikatakan sudah cukup efektif. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati *et al.* (2021) mengenai inovasi kota pintar di Indonesia, berhasil menunjukkan inovasi sosioteknis, yang mana dapat diadaptasi di berbagai kota di seluruh Indonesia.

Berdasarkan latar belakang dan studi-studi relevan yang telah ada, maka penelitian mengenai inovasi layanan aplikasi E-PEKEN (Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya patut untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi layanan aplikasi E-PEKEN tersebut. Selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait inovasi aplikasi E-PEKEN. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa digunakan sebagai acuan bagi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan sistem pada aplikasi E-PEKEN.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, yang mana bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata gejala di lapangan secara menyeluruh (Sugiyono, 2012), dalam mengungkapkan secara deskriptif inovasi layanan aplikasi E-PEKEN. Lokasi penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya yang beralamatkan di Jalan Jimerto No. 25-27, Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena aplikasi E-PEKEN merupakan inovasi aplikasi baru, yang mana diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2021.

Penelitian ini menggunakan pisau analisis dari Stephen Robbins (2003) terkait ciri-ciri

inovasi pelayanan publik. Adapun ciri-ciri tersebut yaitu: 1) Memiliki kekhasan/khusus, artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan; 2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan; 3) Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu; dan 4) Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, dengan kata lain, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Subjek dalam penelitian ini diperoleh menggunakan teknik *purposive sampling*, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan dalam penelitian (Sugiyono, 2016). Oleh karena itu, dilakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mengetahui mengenai E-PEKEN. Adapun sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder (Arikunto, 1998; Silalahi, 2012). Data primer diperoleh melalui narasumber berikut; Kepala Bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya, Kepala Bagian Layanan Pemerintah berbasis Elektronik (*E-Gov*), dan masyarakat pengguna aplikasi E-PEKEN. Adapun data sekunder diperoleh dari dokumen resmi mengenai aplikasi E-PEKEN, seperti visi dan misi, struktur organisasi, serta dokumen pribadi berupa foto lokasi penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dan juga dokumen-dokumen lainnya seperti artikel, jurnal maupun buku, dan lainnya yang berkaitan dengan sistem aplikasi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi (Moleong, 2017; Sugiyono, 2012). Sedangkan untuk teknik analisis datanya menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013), yang meliputi tahapan berikut; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data beserta penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya adalah salah satu perangkat daerah yang bertugas mengelola urusan komunikasi, informatika, statistik, dan persandian di Kota Surabaya. Dasar hukumnya antara lain Peraturan Walikota (Perwali) Surabaya Nomor 82 Tahun 2021, yang mengatur kedudukan, organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Diskominfo Kota Surabaya. Sebagai kota terbesar ke dua di Indonesia, Kota Surabaya juga turut dihadapkan dengan tantangan pada sektor UMKM, hal ini terkait adanya perubahan lingkungan, dan pola pikir manusia yang sedang terjadi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021–2026, menyebutkan bahwa salah satu misi pemerintahan Kota Surabaya adalah memantapkan tranformasi birokrasi yang bersih dinamis dan tangkas berbasis digital. Berdasarkan peraturan daerah tersebut dapat dipahami bahwa Kota Surabaya sebagai “*public service*” perlu menciptakan pelayanan yang bisa memberikan jaminan kepuasan untuk masyarakatnya dengan menyeluruh.

Dalam penyelenggaraannya, diarahkan pada pelayanan berbasis digital yang dapat wujudkan melalui penyelenggaraan inovasi daerah. Untuk itu, pemerintah Kota Surabaya memiliki kewajiban menyelenggarakan suatu inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap pelaku UMKM. Hal itu juga merupakan bentuk komitmen Kota Surabaya dalam mewujudkan penerapan ekonomi kerakyatan melalui upaya ketanggapan dengan apa yang dibutuhkan pelaku UMKM. Melalui pemanfaatan teknologi dan digitalisasi, pemerintahan Kota Surabaya

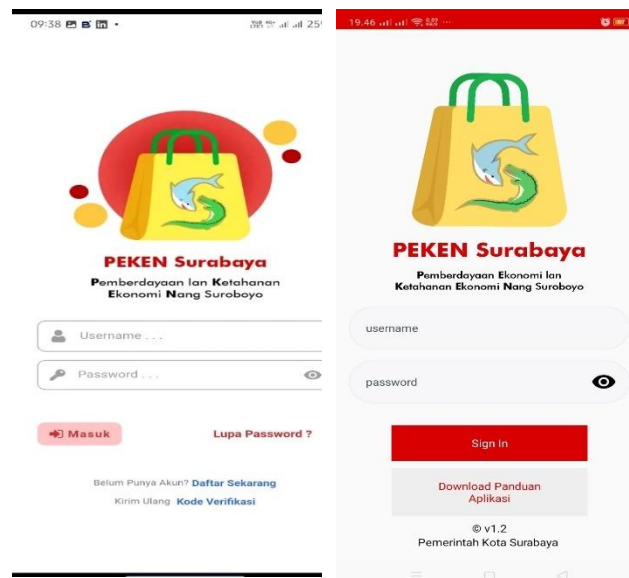
menciptakan sebuah inovasi aplikasi sebagai wujud pemberian wadah baru dalam membantu memasarkan produk UMKM, dengan dirilisnya sistem berbasis elektronik berbentuk *e-commerce* yang bernama “Pemberdayaan Lan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo” atau biasa dikenal dengan E-PEKEN.

Aplikasi ini telah dirilis pada tanggal 31 Oktober 2021 dengan tujuan membantu mengangkat potensi UMKM melalui perluasan jangkauan pemasaran produk unggulannya, serta sebagai wujud literasi digital marketing bagi pelaku UMKM. Inovasi aplikasi E-PEKEN ini merupakan hasil pengembangan atau modifikasi dari inovasi sebelumnya yaitu aplikasi *E-Local Market* dan aplikasi E-Diskon yang memiliki tujuan sama untuk memasarkan produk UMKM dan membantu distribusi bahan-bahan pokok. Oleh karena itu, aplikasi E-PEKEN saat ini menyediakan beragam produk yang dikategorikan menjadi tiga yaitu produk UMKM olahan rumah tangga, makanan cepat saji dari Sentra Wisata Kuliner (SWK), dan bahan-bahan pokok dari toko kelontong. Berikut Gambar 1 merupakan tampilan logo E-PEKEN dan Gambar 2 merupakan laman masuk akun pada aplikasi tersebut.



**Gambar 1. Tampilan Logo E-PEKEN**

Sumber: Aplikasi E-PEKEN Tahun 2025



**Gambar 2. Laman Masuk Akun Aplikasi E-PEKEN**

Sumber: Aplikasi E-PEKEN Tahun 2025

E-PEKEN Surabaya adalah *website* yang digunakan Pegawai Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan pemesanan barang pada toko kelontong yang tersedia pada tiap Kecamatan di Kota Surabaya. Berbeda dengan Sentra Wisata Kuliner (SWK) dan toko kelontong yang telah memiliki toko atau *outlet*, produk UMKM hasil olahan rumah tangga umumnya tidak memiliki

toko atau *outlet*, sehingga inovasi aplikasi E-PEKEN diharapkan dapat membantu memperluas jangkauan pasar produk UMKM tersebut yang sebelumnya hanya terbatas di lingkup domisili pelaku UMKM. Pada dasarnya, inovasi aplikasi E-PEKEN memiliki tujuan membantu mempercepat pemulihan dan peningkatan perekonomian pelaku UMKM melalui pengangkatan potensi UMKM dalam bentuk perluasan jangkauan pemasaran produk unggulannya, sekaligus sebagai wujud literasi *digital marketing* bagi pelaku UMKM. Terlebih lagi, pada saat ini pelaku UMKM selayaknya harus tersambung dengan teknologi, dengan demikian konektivitas antara pelaku UMKM dan pasar digital dapat digalakkan.

Pengembangan pemasaran *online* (E-PEKEN) produk UMKM pasca pandemi Covid-19 di Kota Surabaya sangat dirasakan oleh pengusaha UMKM, karena semasa Covid-19 dengan penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 4, benar-benar sangat dirasakan oleh para pelaku UMKM, yang mana kegiatan usahanya bagaikan hidup enggan mati tidak mau. Turut sertanya Pemkot Surabaya menghidupkan dan menggairahkan para pelaku usaha UMKM, memberikan pelatihan pemasaran, dari yang konvensional mempertemukan antara pelaku usaha UMKM dengan para konsumen, yang langka terjadi pada saat pandemi Covid-19, beralih melalui *online* dengan pemasaran sampai saat ini.

#### **Layanan Inovasi E-PEKEN oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya**

Teknologi mewujudkan perkembangan dalam zaman era modern. Pada abad ini penggunaan teknologi semakin meluas dalam kalangan masyarakat. Teknologi juga termasuk dalam *electronic government* pada zaman sekarang. Oleh sebab itu, sudah seharusnya pemerintah juga berupaya untuk mengikuti perkembangan zaman. Kepentingan publik pun harus dilaksanakan dengan sangat baik oleh pemerintah sebagaimana penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya pelayanan pemerintah yakni menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakatnya, maka dari itu, untuk menunjang kebutuhan tersebut pemerintah perlu adanya memberikan pelayanan yang maksimal.

Untuk mendukung kebutuhan masyarakat di era modern ini dan seiring berjalannya perkembangan pengguna internet yang semakin meningkat, maka pemerintah juga menciptakan inovasi-inovasi yang mana dapat memanfaatkan internet sebagai penyalur layanan kepada masyarakat. Inovasi ini muncul dari adanya keluhan masyarakat ataupun adanya analisis masalah di lapangan oleh pemerintah. Salah satunya yakni masalah dalam UMKM melalui *e-commerce*. Maka dari itu, pemerintah berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi yang mampu mengatasi masalah tersebut.

Adapun daerah yang menciptakan inovasi untuk membantu mempercepat pemulihan dan peningkatan perekonomian pelaku UMKM salah satunya yakni Kota Surabaya. Inovasi yang muncul di Kota Surabaya adalah program aplikasi E-PEKEN yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya. Inovasi program E-PEKEN adalah hasil dari pengembangan atau modifikasi dari inovasi sebelumnya yang meliputi aplikasi *E-Local Market* dan aplikasi E-Diskon. Kedua aplikasi tersebut memiliki tujuan yang sama yakni mempromosikan produk UMKM dan mendukung distribusi kebutuhan pokok. Dengan demikian, saat ini aplikasi E-PEKEN menawarkan berbagai jenis produk yang terbagi menjadi tiga kategori, yaitu produk UMKM hasil olahan rumah, makanan cepat saji dari Sentra Wisata Kuliner (SWK), serta bahan pokok dari toko kelontong.

Dalam rangka memberikan layanan berbasis digital melalui pelaksanaan inovasi daerah, Pemerintah Kota Surabaya berperan aktif menjalankan inovasi daerah dalam mengimplementasikan ekonomi kerakyatan sebagai respons terhadap kebutuhan UMKM dengan memanfaatkan teknologi dan proses digitalisasi. Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan

inovasi aplikasi dalam format *e-commerce* yang dikenal dengan nama Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo atau E-PEKEN. Inisiatif ini bertujuan untuk memperkuat potensi UMKM melalui perluasan jaringan pemasaran produk unggulan mereka, sekaligus menjadi sarana literasi *digital marketing* bagi para pelaku UMKM. Aplikasi tersebut telah memenuhi ciri inovasi menurut Stephen Robbins (2013). Adapun ciri inovasi tersebut dipaparkan sebagai berikut.

#### **Memiliki Kekhasan atau Khusus**

Sesuatu dikatakan sebagai sebuah inovasi apabila suatu inovasi tersebut memiliki ciri khas atau khusus yang berbeda dibandingkan dengan inovasi atau program sebelumnya yang mana dilihat dari segi ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada aspek ciri kekhasan atau khusus, pada segi ide diketahui bahwa dibentuknya inovasi layanan E-PEKEN dilatarbelakangi dari sebuah ide Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Inovasi E-PEKEN muncul dari hasil interpretasi pengamatan pemerintah, khusus untuk merespons kondisi masyarakat Surabaya yang semakin kritis, dan banyaknya permasalahan yang muncul di masyarakat karena perekonomian dalam bentuk teknologi sering berjalan tidak maksimal dengan hasil yang kurang optimal. Maka dari itu, pihak pemerintahan khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika mencetuskan sebuah ide dengan memanfaatkan teknologi untuk membuat sebuah wadah atau sarana agar masyarakat dapat meningkatkan perekonomian yang mendorong berkembangnya ekonomi kerakyatan. Sejauh ini, masyarakat juga mendukung tentang adanya ide ini dan berharap agar ide dari Diskominfo Kota Surabaya dapat diimplementasikan dengan sebaik-baiknya.

Kemudian ciri khusus atau kekhasan dari segi program, terlihat jelas bahwa inovasi layanan E-PEKEN merupakan program baru dalam kegiatan melengkapi kebutuhan jual beli masyarakat karena bersifat lebih modern dan lebih fleksibel, di mana dalam program inovasi layanan ini memiliki kekhasan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui penggunaan *handphone (mobile)* maupun laptop. Dengan menggunakan sebuah aplikasi yang bernama E-PEKEN, maka masyarakat dapat memperjualbelikan dagangannya lebih mudah. Selain itu, para pelaku UMKM maupun toko kelontong bisa mengakses aplikasi tersebut kapan saja secara *real-time*.

Selanjutnya dilihat dari segi sistem, E-PEKEN juga memiliki ciri khas yang berbeda dibandingkan dengan program *e-commerce* lainnya. E-PEKEN dilakukan melalui dua pendekatan sistem, yang pertama yaitu dengan menggunakan aplikasi yang hanya untuk penjual, kemudian yang kedua khusus untuk pembeli. Dengan adanya beberapa fitur pada sistem yang baru, masyarakat dapat lebih mudah membedakan untuk yang menjual maupun membeli barang yang mau dibutuhkan. Selain itu, sistem inovasi layanan E-PEKEN ini dirancang untuk fokus pada produk UMKM lokal Surabaya, sehingga transaksi benar-benar mendukung perputaran ekonomi warga Kota Surabaya. Terakhir dari segi kemungkinan hasil yang diharapkan, dengan berbagai kemudahan dan kecanggihan sebagai ciri khas atau ciri khusus yang dimiliki oleh inovasi layanan E-PEKEN, nantinya inovasi layanan dari aplikasi ini dapat berhasil dalam mencapai pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya.

#### **Memiliki Ciri atau Unsur Kebaruan**

Suatu inovasi dikatakan memiliki ciri atau unsur kebaruan, apabila dalam inovasi tersebut telah memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa narasumber diketahui bahwa inovasi layanan E-PEKEN dinyatakan telah memiliki ciri atau unsur kebaruan.

Inovasi layanan E-PEKEN merupakan inovasi yang benar-benar orisinil berasal dari ide, gagasan dan hasil pemikiran oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, baik dalam pencetusan ide, gagasan maupun pembuatannya. Ide tersebut bermula karena melihat teknologi sudah semakin canggih, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi tersebut. Selain sebagai inovasi yang bernilai orisinil, inovasi layanan E-PEKEN juga memiliki kebaruan karena inovasi ini baru pertama kali ada di Kota Surabaya, yang tidak hanya melibatkan UMKM saja tapi toko kelontong maupun SWK.

Namun karena sifatnya yang masih sangat baru karena pertama kali diciptakan, sebuah inovasi tidak selalu mendapat respons yang positif. Hal ini dibuktikan dalam penerapan inovasi layanan E-PEKEN banyak mendapat tanggapan dari masyarakat, di mana inovasi layanan E-PEKEN hingga saat ini masih belum bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Surabaya, tetapi hanya dapat dirasakan oleh masyarakat tertentu yang menggunakan dan memiliki android. Hal ini dikarenakan untuk sebagian masyarakat Surabaya, *handphone* android ataupun laptop bukanlah sebagai kebutuhan vital, sehingga tidak semua masyarakat Surabaya memilikinya, apalagi untuk kalangan lansia.

Selain itu, karena sifatnya masih orisinil maka sebagian besar dari masyarakat Surabaya merasa kesulitan dalam menggunakan inovasi tersebut. Kebanyakan dari masyarakat, khususnya masyarakat yang belum akrab akan terhadap IT, bingung terkait mekanisme cara penggunaannya. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan E-PEKEN telah memenuhi aspek ciri dan unsur kebaruan meski dalam penerapannya masih mendapat berbagai tanggapan dari masyarakat.

### **Melalui Program yang Terencana**

Suatu inovasi pelayanan publik harus dilaksanakan melalui program yang terencana, yang artinya sebuah inovasi dilaksanakan melalui proses yang tidak tergesa-gesa, dipersiapkan secara matang, jelas, dan direncanakan terlebih dahulu. Dalam pelaksanaan inovasi layanan E-PEKEN, aspek dari ciri-ciri program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana dapat dikatakan telah terpenuhi. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber/ penyedia layanan, bahwa untuk menciptakan sebuah inovasi ini, pihaknya melaksanakan dengan proses yang sangat terencana melalui beberapa tahapan yang sudah direncanakan terlebih dahulu, yakni tahapan pembuatan atau perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Setiap tahapan seperti tahap perencanaan atau pembuatan, pihak Kominfo melaksanakan dengan berbagai pertimbangan secara matang dan direncanakan dengan jelas. Pada tahap perencanaan, sebuah inovasi yang akan dibuat atau di-*launching* harus direncanakan terlebih dahulu, juga harus dilakukan proses perencanaan secara matang dan jelas terkait konsepnya, nilai manfaatnya dan kendalanya, serta hambatan dan risiko yang mungkin terjadi.

Setelah konsep sudah direncanakan secara matang dengan dilakukan proses penganggaran, pihak Kominfo Kota Surabaya juga membutuhkan waktu yang lama dalam proses perencanaan tersebut, bahkan menurut narasumber, sebelum mengajukan, pihak pelaksana/ penyedia layanan diharuskan membuat proposal pengajuan, dilanjut dengan Surat Pertanggung jawaban (SPJ), Laporan Pertanggungjawaban (LPJ), serta membuat Daftar Pengeluaran Pertanggungjawaban (DPA) untuk kegiatan inovasi tersebut. Kemudian setelah disetujui, lanjut pada tahap berikutnya, yaitu proses pelaksanaan melalui tahapan uji coba yang dilakukan dengan sangat hati-hati dan tidak tergesa-gesa. Hal ini dimaksudkan agar inovasi tersebut dapat diterapkan dengan baik dan dapat diidentifikasi secara matang dan jelas terkait kendala dan hambatan serta kelemahannya. Kemudian pada tahap evaluasi dilakukan berbagai langkah sebagai upaya untuk menyusun strategi dan meminimalisir permasalahan yang ada dalam inovasi tersebut.

## Memiliki Tujuan

Dalam menciptakan sebuah inovasi, pada aspek ciri-ciri inovasi harus memiliki tujuan, yang berarti bahwa inovasi yang digulirkan harus memiliki tujuan dan arah yang ingin dicapai, dan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan tersebut, dibutuhkan strategi yang tepat. Inovasi layanan E-PEKEN diciptakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan percepatan kepada masyarakat dalam meningkatkan perekonomian di Kota Surabaya.

Inovasi layanan E-PEKEN juga diarahkan untuk menciptakan *good government* atau pemerintahan yang baik di Surabaya, yang ditunjukkan dengan adanya transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Dibentuknya inovasi layanan E-PEKEN sebagai wadah untuk membantu proses digitalisasi UMKM dan pasar tradisional di Surabaya agar tetap bersaing di zaman digital saat ini. Dalam pelaksanaan inovasi layanan E-PEKEN, Pemerintah Kota Surabaya melalui Diskominfo memiliki arah strategi yang jelas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber, dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan inovasi layanan E-PEKEN dilaksanakan melalui beberapa strategi, di antaranya dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat Surabaya dengan harapan agar inovasi tersebut dapat diketahui, diterima dan dinikmati oleh kalangan masyarakat.

Sosialisasi yang dilakukan ialah dengan mengundang para wartawan dan jurnalis dalam acara *launching* inovasi layanan E-PEKEN untuk meliput dan menerbitkan dalam bentuk media cetak seperti koran, majalah atau juga menyebar brosur. Akan tetapi, sosialisasi tersebut dirasa belum cukup karena masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui inovasi layanan E-PEKEN ini, dan tidak hanya itu masyarakat awam juga masih kesulitan untuk memahami fitur sistem di dalamnya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi layanan E-PEKEN Surabaya (Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Surabaya) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik karena telah memenuhi semua kriteria dan ciri-ciri inovasi yang ada. Adapun ciri-ciri tersebut yaitu, memiliki kekhasan, memiliki unsur kebaruan, dilaksanakan melalui program yang terencana, dan memiliki tujuan yang jelas.

Layanan E-PEKEN Surabaya memiliki kekhasan atau kekhususan, terbukti dari segi ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan, yang mana berbeda dibandingkan dengan sebelumnya. Selain itu, layanan ini memiliki unsur kebaruan, karena inovasi tersebut merupakan sebuah inovasi yang orisinal, benar-benar sebuah ide dan sebuah karya dari hasil pemikiran anggota Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Inovasi layanan E-PEKEN Surabaya sebagai inovasi baru, terbukti bahwa inovasi program ekonomi kerakyatan masyarakat yang baru ada, tidak menduplikat atau meniru dari inovasi yang lain, dan sebagai inovasi untuk meningkatkan perekonomian masyarakat yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Selanjutnya, aspek program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana telah terpenuhi, terbukti sebelum program inovasi di-*launching*, pihak Dinas Komunikasi dan informatika Kota Surabaya melakukan beberapa tahapan yaitu tahap penciptaan sebuah ide dan gagasan, tahap perumusan tujuan dan manfaat, tahap pertimbangan sebab-akibat, dan risiko yang mungkin terjadi dengan sangat matang dan jelas, kemudian dilanjutkan pada tahap proses pengadaan, proses pembuatan, tahap pelaksanaan uji coba yang dilakukan dengan hati-hati dan tidak tergesa-gesa, hingga tahap pengangggaran melalui prosedur dengan waktu yang panjang.

Terakhir, inovasi layanan E-PEKEN Surabaya dibuat dengan tujuan untuk memberikan

kemudahan dan percepatan bagi masyarakat dalam mengembangkan perekonomian kerakyatan dengan mudah, cepat, tepat dan praktis. Selain itu, inovasi tersebut sebagai alternatif baru untuk meningkatkan digitalisasi, yang mana bertujuan untuk menciptakan sebuah wadah baru dalam membantu memasarkan produk UMKM melalui sistem berbasis elektronik berbentuk *e-commerce*.

## SARAN

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan yang ada, maka terdapat beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk mengurangi berbagai kendala dan hambatan serta mencapai tujuan secara optimal dari pelaksanaan inovasi layanan E-PEKEN Surabaya.

Pertama, perlu dilakukan kegiatan sosialisasi yang menyeluruh dan lebih maksimal hingga menjangkau masyarakat yang kurang akan paham IT, seperti mengadakan sosialisasi melalui iklan layanan masyarakat di tv atau platform lain, atau juga secara langsung kepada masyarakat dari tiap kecamatan secara lebih intensif. Kedua, melakukan sosialisasi mengenai pentingnya sebuah teknologi, dengan berbagai kemudahan dan kepraktisan yang didapat dari sebuah program inovasi, termasuk mengenai tujuan, manfaat, dan tata cara penggunaannya agar masyarakat Surabaya dapat lebih mengerti dan memahami inovasi layanan E-PEKEN dan dapat diketahui oleh seluruh warga Kota Surabaya.

Ketiga, perlu adanya strategi dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat Surabaya dengan harapan agar inovasi tersebut dapat diketahui, diterima dan dinikmati oleh kalangan masyarakat, sehingga masyarakat akan paham dengan fitur atau akses aplikasi E-PEKEN, dengan begitu permasalahan dan keluhan yang dirasakan akan mudah dipahami oleh masyarakat. Keempat, melakukan perbaikan dan pembaruan serta penyempurnaan terhadap inovasi layanan E-PEKEN, baik dari segi aplikasinya maupun fitur yang ada di dalamnya. Maka dari itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya perlu dengan cepat menggendong vendor aplikasi yang sudah teruji kualitasnya agar dapat mengoptimalkan sistem aplikasi yang selama ini masih ditemui kekurangan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penelitian ini dan penyelesaian artikel jurnal ini.

## REFERENSI

- Alysia, V. (2021). Kajian Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui E-Peken dalam Upaya Pemulihan Ekonomi Kota, *1*(3), 58–65.
- Apriliandini, D. P., Widyastuti, E., Saryono, N. T. D., Ramadhania, S. U., & Hayati, K. R. (2022). Pendampingan Digital Marketing bagi UMKM Pengrajin Kain Batik Guna Meningkatkan Angka Penjualan di Kelurahan Rungkut Menanggal, Kota Surabaya. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, *2*(4), 1339–1346. <https://doi.org/10.54082/jamsi.420>
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Atthahara, A. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politicom Indonesiana*, *3*(1), 66–77.
- Bangga Surabaya. (2021). Pemkot Surabaya Bakal Luncurkan Aplikasi E-Peken, Berdayakan UMKM dan Toko Kelontong. *Bangga Surabaya*. <https://bangga.surabaya.go.id/2021/07/05/pemkot-surabaya-bakal-luncurkan-aplikasi-e-peken-berdayakan-umkm-dan-toko-kelontong/>

- Kempalan. (2022). Transaksi E-Peken Surabaya Hingga Bulan Mei 2022 Capai 16,2 Miliar. *Kempalan.com*. <https://kempalan.com/2022/06/03/transaksi-e-peken-surabaya-hingga-bulan-mei-2022-capai-162-miliar/>
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-Government Strategy of Surabaya City Government through E-RT/ RW to Improve the Quality of Public Service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Pramelia, N., & Erawati, T. (2022). E-Commerce, Inovasi, Pricing, dan Pendapatan UMKM di Masa Pandemi Covid-19. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(6).
- Pujiati, D., Setiyoko, N., Diptyana, P., & Marta, L. S. (2022). Pelatihan Pengembangan Konten Digital Marketing Berbasis E-Peken di Leny Catering Surabaya (Training for Digital Marketing Content Based on E-Peken Application in Leny Catering Surabaya). *ETAM: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 148–155.
- Rachmawati, R., Mei, E. T. W., Nurani, I. W., Ghiffari, R. A., Rohmah, A. A., & Sejati, M. A. (2021). Innovation in Coping with The Covid-19 Pandemic: The Best Practices from Five Smart Cities in Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, 13(21), 1–30. <https://doi.org/10.3390/su132112072>
- Samudra, F. D., Salahudin, S., & Taufikurrahman, I. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Portal Informasi Pemkab Nganjuk (Ping). *Jurnal Academia Praja*, 5(1), 73–78. <https://doi.org/10.36859/jap.v5i1.938>
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumadi, M. F., & Prathama, A. (2021). Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) “Handycraft” Limbah Kayu Jati Sebagai Produk Unggulan Kabupaten Bojonegoro. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(5), 2322. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i5.2701>