

PELAKSANAAN INOVASI LAPAK 215 PADA PERIZINAN USAHA SKALA MIKRO DI KECAMATAN WATULIMO KABUPATEN TRENGGALEK

Laily Purnawati

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung

Email: lailypurnawatisip@gmail.com

Received: 09 Mei 2023 | Revised: 28 Juni 2023 | Accepted: 29 Juni 2023

Abstract: Micro-enterprises are one of the businesses that are also affected during this pandemic. In order to support the development of micro-enterprises and business actors, the Trenggalek district government, especially the Watulimo sub-district, launched an innovation called lapak 215. 215 was held to bring licensing services closer to users, namely business actors in Watulimo sub-district where the geographical conditions are mostly mountainous and coastal areas. The research method used is descriptive qualitative based on Rogers' attribute theory, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability. As a result, the innovation of lapak 215 is more flexible, making it easier for business actors to make procedures and processes easy for users to understand and most importantly bring the government closer to the user community.

Keywords: innovation; licensing and administrative services; micro scale business

Abstrak: Usaha mikro merupakan salah satu usaha yang juga terdampak di masa pandemi ini. Guna mendukung berkembangnya usaha mikro dan pelaku usaha, pemerintah kabupaten Trenggalek khususnya kecamatan Watulimo meluncurkan inovasi yang diberi nama lapak 215. Lapak 215 diadakan guna mendekatkan pelayanan perizinan ke para pengguna yaitu pelaku usaha di kecamatan watulimo yang mana kondisi geografisnya lebih banyak daerah pegunungan dan pesisir pantai. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif berdasarkan teori atribut milik Rogers yaitu Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan dicoba), Observability (Kemudahan diamati). Hasilnya inovasi lapak 215 ini lebih fleksibel, lebih memudahkan pelaku usaha dengan mudahnya prosedur dan prosesnya dimenegerti oeh pengguna dan yang terpenting mendekatkan pemerintah dengan masyarakat pengguna.

Kata Kunci: inovasi; layanan perizinan dan administrasi; usaha mikro

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, memuat terkait adanya kewajiban bagi penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan baik barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi (Pratama, 2019). Undang-undang tentang pelayanan publik ini dibuat agar masyarakat mendapatkan kepastian hukum di dalam mendapatkan pelayanan administrasi di pemerintah (Akhmaddhian, 2014). Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan sehingga orientasi pelayanan khususnya pelayanan administrasi adalah kepuasan pelanggan. Hal ini juga disadari oleh pemerintah daerah kabupaten Trenggalek. Pemerintah daerah Trenggalek mengupayakan berbagai kemudahan, kecepatan dan transparansi bagi masyarakat yang membutuhkan dan merasa kesulitan dalam mengurus administrasi. Menurut Moenir dalam Ratnasari pelayanan dikatakan berkualitas apabila layanan itu cepat, sedikit kesalahan, membuat senang, sudah dibuat terlebih dahulu proses dan prosedurnya (Ratnasari & Aksa, 2011).

Pemerintah kabupaten Trenggalek membuat keputusan Bupati Trenggalek, Tanggal : 14 Juli 2017 Nomor: 188.45/ 580/35.03.001.3/2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan. Melalui Keputusan Bupati tersebut, DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal - Perizinan Terpadu Satu Pintu) turut serta mensosialisasikan sampai ketingkat Kecamatan terkait Pelayanan Perizinan Satu Pintu Bagi Usaha Mikro Melalui *Online Single Submission (OSS)*. Diharapkan melalui sistem ini masyarakat akan dimudahkan dalam mengurus perizinan usaha mikro karena sudah bisa diurus di kecamatan.

Usaha mikro menurut Undang-undang nomor 20 tahun 2008 memiliki kriteria kekayaan bersih yang dimiliki tidak boleh lebih dari Rp 50.000.000,00 dimana ini bangunan dan tanah tidak termasuk; dan atau berpenghasilan maksimal Rp 300.000.000,00 (Suci, 2017). Sistem aplikasi yang diharapkan sebagai sarana mempermudah pelayanan administrasi perizinan usaha mikro ini menemukan kendala. Baik kendala teknis maupun non teknis. Kendala teknis, karena fitur aplikasi yang harus terkoneksi dengan jaringan internet, maka sangat tergantung dengan tersedianya jaringan internet dan kualitas sinyal. Sedangkan kendala non teknis yang ditemui antara lain, masih banyaknya pelaku usaha mikro yang tidak mengerti teknologi dan minimnya informasi yang didapat oleh para pengusaha mikro terkait perizinan tersebut. Sehingga menjadikan kendala yang serius dalam hal pengurusan dan penerbitan izin usaha skala mikro (Andayani, 2016). Berdasarkan fakta dilapangan dan hasil observasi kendala tersebut juga dialami oleh pelaku usaha mikro di kabupaten Trenggalek ketika akan mendaftarkan usaha mereka melalui *Online Single Submission (OSS)*.

Hasil penelitian Styareni (2021) menemukan hambatan yang sering dialami oleh pelaku usaha mikro di kabupaten Blitar. Hambatan yang muncul adalah sering mengalami *error* dan *down* setiap minggunya dapat mengakibatkan tertundanya pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan usaha. Selain itu terdapat keterbatasan pada alat yang digunakan seperti tidak adanya internet mobile pada mobil pelayanan Sehingga harus menggunakan hotspot dari handphone pegawai untuk sumber internetnya (Styareni & Fanida, 2021).

Dalam menanggapi kendala – kendala yang ada tersebut, Kecamatan Watulimo berusaha membuat inovasi pelayanan yang akan mempermudah pengurusan perizinan usaha skala mikro yang tentunya akan berdampak pada peningkatan perizinan administrasi usaha skala mikro. (Farah & Astuti, 2020). Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai

prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Mirnasari & Suaedi, 2013).

Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada (Mochammad, 2019). Motivasi untuk melakukan inovasi tidak harus pada kompetisi, melainkan dahulunya bekerja dengan Standar pelayanan, SOP, SPM maka saat ini dilakukan pengembangan pola pelayanan publik dengan melakukan inovasi pelayanan. Sehingga inovasi menjadi hal yang nyata harus di upayakan dalam menjawab persoalan-persoalan yang ada dalam meningkatkan pelayanan publik (Cahyadi, 2016).

Dalam sebuah pelayanan publik, inovasi bisa terwujud menurut Rogers terdapat lima atribut yaitu: *Relative Advantage* (keuntungan relatif), di mana keunggulan dan nilai lebih harus dipunyai oleh inovasi yang baru di banding sebelumnya. Adanya nilai kebaruan juga merupakan ciri pembeda sebuah inovasi. *Compability* (kesesuaian), inovasi yang digantikan tidak serta merta ditinggalkan sama sekali namun menjadi bagian proses peralihan sehingga harus ada sifat yang searah atau serasi antara inovasi yang dulu dengan yang baru. *Complexity* (kerumitan), adalah tingkat kerumitan dari suatu inovasi. *Triability* (kemungkinan dicoba), suatu inovasi bisa dilaksanakan apabila sudah diuji dan dibuktikan nilai keunggulannya. *Observability* (kemudahan diamati), suatu inovasi seyogyanya dapat diamati semua proses dan hasilnya (Aranzi, 2020).

Inovasi Lapak 215 ini dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan Watulimo dengan tujuan untuk mendekatkan pemberian layanan khususnya layanan perizinan usaha skala mikro kepada pelaku usaha. Lapak 215 ini diadakan khususnya di tempat - tempat wisata atau di acara-acara yang melibatkan pelaku usaha. Untuk itu, penelitian ini ingin meneliti tentang bagaimana pelaksanaan inovasi Lapak 215 bagi pelaku usaha mikro di kecamatan watulimo dan faktor apa saja yang mempengaruhi di dalam pelaksanaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi perizinan usaha skala mikro berdasarkan teori atribut inovasi oleh Rogers.

METODE PENELITIAN

Untuk menggambarkan pelaksanaan inovasi lapak 215 untuk pelayanan administrasi perizinan usaha skala mikro di kecamatan Watulimo kabupaten Trenggalek maka peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan bagi keadaan obyek secara alami, disini peneliti merupakan alat penentu (Kadji, 2016). Teknik pengumpulan data dengan cara triangulasi yaitu gabungan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian kualitatif dipakai guna pemahaman arti, keunikan, membangun peristiwa dan ditemukannya hipotesis (Sugiyono, 2017). Sumber data primer diperoleh berdasarkan wawancara dengan kasi pelayanan dan perizinan kecamatan Watulimo kabupaten Trenggalek, operator Lapak 215, dan pihak pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam kehidupan bernegara, pemerintah baik dari tingkat pusat sampai desa berkewajiban untuk memberi pelayanan di segala lini kehidupan masyarakat. Prinsip dasar dari pelayanan adalah adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dari pemberi layanan dalam

hal ini pemerintah (Maryam, 2017). Atas dasar keinginan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat pemerintah kecamatan Watulimo memberikan inovasi di bidang layanan perizinan usaha skala mikro yang diberi nama Lapak 215. Layanan ini dibuat untuk memudahkan masyarakat terutama pelaku usaha mikro dalam mengurus perizinan dan yang terpenting lebih dekat dengan masyarakat karena ini merupakan layanan jemput bola. Inovasi ini diperlukan mengingat kondisi geografis kecamatan Watulimo yang terdiri dari daerah pesisir pantai dan pegunungan. Lapak 215 dibuka dipusat kegiatan masyarakat seperti di kawasan pantai pasir putih, pantai prigi dimana para pelaku usaha disitu agak kesulitan mengurus izin usaha karena faktor jarak dan waktu. Kemudahan dari inovasi lapak 215 ini, pengguna layanan cukup mendatangi lapak 215 yang di gelar, kemudian akan diverifikasi persyaratannya lebih dulu yaitu cukup menyediakan foto kopi KTP, email dan mengisi formulir data usaha. Ketika proses verifikasi sudah lolos selanjutnya proses registrasi secara online, dalam proses ini pengguna layanan bisa menunggu sampai proses entri data usaha secara online dan penerbitan izin usaha skala mikro. Tanpa menunggu besok atau lusa selama jaringan internet lancar surat izin usaha sudah bisa dimiliki oleh pengguna layanan. Pelaksanaan inovasi lapak 215 dalam peningkatan pelayanan perizinan usaha skala mikro di kecamatan Watulimo kabupaten Trenggalek diukur dengan memakai atribut dari Rogers adalah sebagai berikut:

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dalam sebuah inovasi nilai kebaruan selalu lekat dan dijadikan pembeda dengan inovasi lainnya (Setyawan et al., 2019). Berdasarkan hasil wawancara di dapatkan bahwa keunggulan dari inovasi lapak 215 ini terdapat pada sifatnya yang luwes. Pelaku usaha tidak harus datang dan antri ke dinas terkait di kabupaten. Apalagi dilihat dari kondisi geografis kecamatan Watulimo yang terletak di ujung selatan dari kabupaten Trenggalek dan merupakan daerah pegunungan adanya lapak 215 ini sangat membantu dari para pelaku usaha. Lapak 215 ini di buka bisa di pasar, tempat wisata dan dimanapun asalkan terdapat jaringan internet. Dengan demikian, pelayanan ini lebih mendekatkan dengan pelaku usaha. Bahkan para petugas bersedia mendatangi pelaku usaha. Keuntungan lain adalah persyaratan yang diminta tidak menyulitkan dan tidak berbelit-belit. Pelaku usaha hanya membawa fotokopi KTP, email dan untuk email ini apabila pelaku usaha belum memiliki akan dibantu dibuatkan oleh petugas di tempat. Lalu pelaku usaha mengisi formulir pengajuan izin usaha mikro. Persyaratan yang tidak sulit dan gampang dipahami oleh pelaku usaha juga menjadi indikator adanya keuntungan relatif sebuah inovasi. Kejelasan alur pelayanan perizinan menjadi indikator selanjutnya yang dilihat. Kejelasan alur ini menampilkan mana yang pertama dilakukan dituju oleh pelaku usaha dan seterusnya. Sehingga tidak lagi ada kebingungan yang terjadi.

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Antara inovasi baru dengan inovasi yang digantikan harus ada kesesuaian. Untuk menjaga agar inovasi yang lama tidak langsung ditinggalkan begitu saja. Inovasi lama adalah salah satu bagian yang menjadikan kemunculan inovasi baru maka tidak mungkin akan dibuang begitu saja. Biasanya inovasi baru adalah menyempurnakan inovasi sebelumnya. Lapak 215 ini merupakan inovasi baru yang memang belum ada inovasi serupa sebelumnya. Meski baru lapak 215 ini prosedur di dalamnya tetap disamakan dengan prosedur dan motto Paten kecamatan Watulimo. Untuk mengetahui pelaksanaannya dilihat dari

beberapa indikator seperti kemudahan pelayanan dan kesederhanaan prosedur. Prosedur pelayanan dalam Lapak 215 juga diatur sedemikian jelas. Supaya pengguna layanan ketika mengurus proses perizinan tidak merasa bingung dan menimbulkan asumsi pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Alur proses perizinan dibuat sesederhana mungkin, menghindari prosedur yang terkesan berbelit-belit untuk menghilangkan stereotipe birokrasi. Sesuai motto pelayanan di kecamatan Watulimo yakni sepenuh hati dalam melayani ini juga yang diterapkan dalam pelayanan perizinan usaha mikro ini. Motto pelayanan ini dibuat sebagai pelecut semangat bagi pemberi layanan juga sebagai motivasi.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Tingkat kerumitan suatu inovasi yang baru, karena memang dia bersifat baru maka pasti akan lebih tinggi atau lebih rumit daripada inovasi yang digantikan. Kerumitan dari inovasi yang baru bukanlah menjadi sebuah permasalahan yang menghambat pelaksanaan karena sebuah inovasi dibuat untuk membuat sesuatu hal lebih baik (Fajriati et al., 2021). Berbeda dengan inovasi pelayanan pengganti inovasi lainnya, Inovasi Lapak 215 adalah inovasi yang baru dan pertama yang diterapkan di Kecamatan Watulimo sebagai inovasi pelayanan perizinan usaha mikro. Dengan kata lain, belum ada pembanding kerumitan dengan inovasi lainnya, akan tetapi lapak 215 menawarkan inovasi layanan mendekatkan layanan kepada pengguna layanan dan bisa dicetak di tempat. Dalam artian, pengguna layanan tidak perlu jauh-jauh harus pergi ke Kabupaten Trenggalek untuk mengurus legalitas usaha mikro mereka. Cukup di Lapak 215 yang penyedia layanan buka di tempat – tempat strategis pelaku usaha kumpul. Tentunya dengan persyaratan yang mudah, dan bisa cetak ditempat. Untuk mengukur atribut *Complexity* (kerumitan) ini dalam upaya mengetahui penerapan inovasi lapak 215 dapat diukur melalui beberapa indikator. Kerumitan dalam mengurus perizinan usaha mikro di Lapak 215 akan menjadi salah satu indikator untuk menilai apakah inovasi sudah menjadi terobosan yang baik dalam melayani pengguna layanan. Apabila sebuah inovasi masih mempunyai kerumitan yang membuat terhambatnya sebuah proses pelayanan, tentunya akan menjadi catatan negatif bagi penyedia layanan. Lapak 215 mencoba hadir dengan menawarkan kemudahan-kemudahan dalam menerbitkan perizinan usaha mikro yang pengguna layanan butuhkan. Kerumitan yang dihadapi setiap orang mungkin berbeda-beda. Misalkan pada saat seseorang mendaftar jaringan internet sedang bagus maka pendaftaran lancar akan tetapi orang selanjutnya bisa jadi kurang lancar karena memang terkendala sinyal internet tadi. Indikator yang kedua penilaian kerumitan adalah proses registrasi, sebagai tahap awal dalam layanan online. Ketika proses ini lancar, tentunya sangat berpengaruh untuk tahapan berikutnya. Penerbitan izin usaha skala mikro dilakukan dengan cara online, baik registrasi dan entri data usahanya. Selanjutnya problem selain internet yang dialami oleh operator lapak 215 adalah ketika sistem mengalami masalah. Jika ini terjadi, aktivasi kode pemohon tidak kunjung terverifikasi. Tentunya berpengaruh pada pengentrian data pemohon dan berimbas pada penerbitan izin usaha yang tidak bisa segera diterbitkan.

d. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Suatu inovasi bila sudah diuji dan dibuktikan ada keuntungan atau nilai lebih dari inovasi sebelumnya barulah bisa diterima. Biasanya sebuah inovasi akan melalui tahapan uji layak atau uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Pada atribut inovasi yang ke empat ini, akan diketahui melalui

indikator apakah inovasi lapak 215 pernah diuji coba sebelumnya. Dari hasil wawancara di dapat bahwa lapak 215 ini adalah inovasi layanan yang pertama untuk meningkatkan pelayanan administrasi perizinan dan baru diciptakan di Kecamatan Watulimo. Jadi inovasi ini belum pernah diuji cobakan sebelumnya, pertama kali disosialisasikan dan langsung dipraktikkan dilapangan. Selanjutnya yang menjadi indikator yang kedua tentang atribut inovasi *trialbility* (kemungkinan dicoba) adalah apakah inovasi lapak 215 bisa diterapkan didaerah lain. Dengan melihat kelebihan/keuntungan yang dimiliki oleh lapak 215 tidak menuntut kemungkinan bahwa inovasi ini bisa diterapkan didaerah lain. Untuk meningkatkan pelayanan administarsi perizinan khususnya, tidak jadi masalah ketika sebuah daerah mengadopsi inovasi dari daerah lain. Karena lapak 215 memiliki sifat yang fleksibel dan mempermudah pengguna layanan dalam mengurus izin usaha maka untuk atribut kemungkinan dicoba sangat memungkinkan.

e. *Observability* (Kemudahan diamati)

Dalam atribut inovasi yang kelima ini, hal yang diamati adalah apakah inovasi tersebut bisa memberikan hasil yang lebih baik dan bagaimana inovasi bekerja. Lapak 215 memiliki kemudahan untuk diamati oleh pengguna layanan dan penyedia layanan. Karena mereka saling berinteraksi satu sama lain. Jika ada permasalahan langsung dikomunikasikan. Petugasnya juga informatif ketika ada masalah yang dihadapi. Dengan atribut tersebut, nantinya bisa dijadikan ukuran dan masukan tentang kekurangan-kekurangan yang langsung bisa dinilai oleh semua pihak.

Dalam penerapan inovasi lapak 215 di Kecamatan Watulimo terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dan juga menjadi penghambat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan telah dianalisis, didapatkan ada dua faktor pendukung di dalam penerapan inovasi lapak 215. Pertama, adanya Standart Operasional Prosedur (SOP). adanya kejelasan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Watulimo. Sehingga petugas dilapangan tinggal menjalankan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan tersebut. Dengan begitu semua petugas sudah mengerti dengan tugas masing-masing yang perlu dijalankan. Kedua, kerjasama tim dan sarana prasarana. Kekompakan tim dan juga dukungan sarana prasarana juga merupakan faktor yang mendukung penerapan inovasi ini. Dengan adanya tim yang saling mengerti tugas masing-masing membuat kami bekerja sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Apalagi hal ini juga didukung dengan adanya sarana dan prasarana seperti penyediaan laptop, printer, ATK dan lain sebagainya.

Selain dua faktor pendukung, ditemukan juga faktor penghambat di dalam pelaksanaan lapak 215. Pertama, jaringan internet. Wilayah Kecamatan Watulimo terdiri dari daerah pegunungan dan dataran rendah. Sehingga kondisi wilayah yang tidak sama ini menyebabkan jaringan internet antara Desa satunya dengan Desa lainnya tidak sama. Kedua, aplikasi yang masih sering *trouble*. Sistem aplikasi ketika banyak yang menggunakan sering mengalami trouble. Sehingga mempengaruhi waktu penerbitan izin usaha yang seharusnya bisa cepat diterbitkan mengalami kendala.

PENUTUP

Dalam penerapan inovasi layanan publik harus mampu memenuhi harapan semua pihak, baik itu pengguna layanan maupun penyedia layanan. Ketika sebuah inovasi layanan sudah mampu memenuhi sebagian besar daripada harapan-harapan tersebut. Bisa dikatakan

sebuah inovasi memiliki manfaat yang lebih baik. Tak ubahnya lapak 215 sebagai inovasi di kecamatan Watulimo dalam meningkatkan pelayanan administrasi perizinan usaha skala mikro diukur dari atribut inovasi milik Rogers memberikan keuntungan kepada para pemohon izin dimana para pemohon tidak perlu jauh-jauh datang ke Trenggalek untuk mengurus surat izin usaha. Dari segi prosedur dan motto pelayanan inovasi lapak 215 sudah sesuai dengan Paten Watulimo yaitu SMART yakni Sepenuh hati dalam melayani, mudah dalam memberi persyaratan perizinan, adil dalam memperlakukan setiap pemohon, responsif ketika ada pemohon datang dan transparan dengan informasi apapun yang berkaitan dengan perizinan. Tidak ada kerumitan dalam mengurus izin usaha, karena persyaratan yang diajukan sangat mudah dan sifatnya fleksibel. Meskipun dalam pelaksanaannya kendala terbesar adalah faktor jaringan karena pengurusan ini dilakukan secara *online* sehingga kekuatan sinyal dan ketersediaan jaringan internet menjadi syarat utama lancar tidaknya proses perizinan selain dari sistemnya sendiri terkadang juga terkendala. Namun, lapak 215 dirasa membawa manfaat yang cukup besar bagi para pelaku usaha mikro terutama yang terkendala jarak, waktu dan juga yang mempunyai keterbatasan pengetahuan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmaddhian, S. (2014). Reformasi Birokrasi Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kabupaten Bogor). *Sosiobumaniora*, 16(2), 206–214.
- Andayani, S. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan)*. Universitas Airlangga.
- Aranzi, E. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android'Paga Nagari'Polres Solok Kota*. Universitas Andalas.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). INOVASI Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui Oss (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69–79.
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Deepublish.
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.
- Pratama, A. D. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. *Palembang: Universitas Sri Wijaya*, October.
- Putri Fajriati, S., Apip, A., & Kartiko Utami, W. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi SIMPONIE Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. *Bogor: Ghalia Indonesia*, 60.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeciny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*,

- 7(1), 11–20.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63–76. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan UMKM (Usaha mikro kecil dan menengah) di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 6(1), 51–58.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.